



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 5764-5778

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C Di PKBM Anugrah Bangsa Semarang: Kajian Penilaian Kualitas Pelayanan

Thyo Rizky Anisya<sup>1✉</sup>, Imam Shofwan<sup>2</sup>

Pendidikan Luar Sekolah, Universitas Negeri Semarang

Email: [muthyaabs@students.unnes.ac.id](mailto:muthyaabs@students.unnes.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Pendidikan nonformal memiliki peran fundamental dalam mentransformasi akses pendidikan bagi masyarakat yang terkendala oleh sistem pendidikan formal konvensional. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi secara komprehensif kualitas pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C di PKBM Anugrah Bangsa Semarang, dengan fokus utama pada menganalisis dimensi pelayanan, mengidentifikasi faktor penghambat, serta memetakan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan. Menggunakan pendekatan metodologi kualitatif, penelitian menerapkan desain studi lapangan dengan metode pengumpulan data melalui triangulasi sumber, mencakup observasi mendalam, wawancara komprehensif dengan berbagai pemangku kepentingan (pengelola, tutor, dan peserta didik), serta dokumentasi sistematis. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles and Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan PKBM Anugrah Bangsa menunjukkan capaian positif dengan sejumlah aspek unggul. Profesionalisme petugas tercermin melalui penampilan rapi, komunikasi efektif, dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan. Namun, penelitian juga mengidentifikasi beberapa tantangan signifikan, termasuk keterbatasan infrastruktur teknologi, distribusi tanggung jawab yang belum optimal, serta mekanisme koordinasi yang memerlukan penyempurnaan. Penelitian merekomendasikan serangkaian intervensi strategis, di antaranya pengembangan berkelanjutan sarana prasarana, penguatan koordinasi internal, implementasi sistem manajemen keluhan yang responsif, serta pengembangan komunikasi eksternal melalui platform digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan pendidikan nonformal.

Kata Kunci: *pendidikan nonformal, kejar paket c, kualitas pelayanan, pkbm, pendidikan alternatif, manajemen layanan pendidikan.*

## Abstract

Non-formal education plays a fundamental role in transforming access to education for communities hindered by conventional formal education systems. This study aims to comprehensively explore the service quality of the Package C Education Program at PKBM Anugrah Bangsa Semarang, with a primary focus on analyzing service dimensions, identifying barriers, and mapping strategies to improve service quality. Using a qualitative methodology approach, the research employs a field study design with data collection methods through source triangulation, including in-depth observation, comprehensive interviews with various stakeholders (managers, tutors, and learners), and systematic documentation. Data analysis is conducted using the interactive model of Miles and Huberman, which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The findings reveal that the service quality of PKBM Anugrah Bangsa shows positive achievements with several excellent aspects. The professionalism of the staff is reflected in their neat appearance, effective communication, and responsiveness to customer needs. However, the study also identifies several significant challenges, including limitations in technological infrastructure, suboptimal distribution of responsibilities, and coordination mechanisms that require improvement. The research recommends a series of strategic interventions, including the continuous development of infrastructure, strengthening internal coordination, implementing a responsive complaint management system, and enhancing external communication through digital platforms to improve accessibility and transparency in non-formal education services.

*Keyword: non-formal education, Package C program, service quality, PKBM, alternative education, education service management.*

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hak fundamental setiap individu yang memiliki peran strategis dalam pengembangan potensi manusia (Siregar et al., 2024). Merujuk pada Undang-Undang No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional, tujuan pendidikan nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dengan mengembangkan manusia seutuhnya. Hal ini mencakup pembentukan individu yang beriman, bertakwa, memiliki pengetahuan, keterampilan, kepribadian mandiri, serta bertanggung jawab secara sosial dan nasional (Iswantir, 2019). Selain itu, pendidikan ditempatkan sebagai instrumen kunci dalam mentransformasi potensi individu dan menggerakkan pembangunan bangsa (Scott Jr & White, 2023). Dalam konteks pembangunan nasional, pendidikan menempati posisi strategis sebagai penggerak utama kemajuan suatu negara. Melalui pendidikan, bangsa dapat membentuk sumber daya manusia yang berkualitas, adaptif terhadap perkembangan zaman, dan mampu berkontribusi secara signifikan dalam menghadapi tantangan global (Ali et al., 2020). Indonesia memerlukan pendidikan yang berkualitas untuk mengentaskan angka kemiskinan. Suatu negara dikatakan maju atau berkembang apabila pembangunan

di bidang pendidikan diberi perhatian secara maksimal dengan upaya penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang mumpuni untuk pendidikan masyarakat (Ananda & Shofwan, 2023).

Di Indonesia, pendidikan dapat diperoleh melalui tiga jalur utama: pendidikan formal, informal, dan nonformal, yang masing-masing memiliki kontribusi unik dalam proses pembangunan sumber daya manusia (Irsalulloh & Maunah, 2023). Pendidikan nonformal, khususnya, memiliki signifikansi yang sangat penting dalam mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang tidak terlayani oleh sistem pendidikan formal (Mustangin et al., 2021). Sebagai wahana alternatif, pendidikan nonformal dirancang secara terorganisasi dan sistematis untuk memberikan layanan pendidikan kepada warga masyarakat yang membutuhkan. Tujuan utamanya adalah memberikan kesempatan belajar yang fleksibel, mengembangkan potensi peserta didik, serta memperluas akses pendidikan di luar sistem persekolahan konvensional (Syaadah et al., 2023).

Fungsi spesifik pendidikan nonformal adalah memberikan layanan pendidikan yang bersifat komplementer terhadap pendidikan formal. Ia berperan sebagai pengganti, penambah, dan pelengkap dalam mendukung konsep pendidikan sepanjang hayat (Nugraheni & Alfarizki, 2022). Fokus utamanya adalah mengembangkan pengetahuan fungsional, keterampilan praktis, serta membentuk sikap dan kepribadian profesional peserta didik, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan akses terhadap pendidikan konvensional (Novawati et al., 2022).

Adapun salah satu pendidikan nonformal yang ada di Indonesia yaitu Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM). PKBM adalah wadah dari sebuah fasilitas yang memiliki tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan serta sumber belajar, memfasilitasi pertemuan antara orang yang berkebutuhan belajar dengan pemangku kepentingan lainnya (Wulandari, 2022). Sebagai salah satu lembaga pendidikan, PKBM dapat memastikan seluruh masyarakat untuk dapat lebih mandiri dalam memenuhi kebutuhannya dan juga dapat meningkatkan pendapatan melalui pembelajaran yang sejalan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan serta teknologi (Ibrahim et al., 2023). Oleh karena itu, PKBM merupakan salah satu dari satuan pendidikan nonformal yang sangat dibutuhkan keberadaannya oleh pemerintah, masyarakat, dan juga pihak-pihak terkait lainnya, karena PKBM menyelenggarakan berbagai kegiatan belajar yang sesuai dengan kebutuhan di masyarakat atas dasar prakasa dari, oleh dan untuk masyarakat (Ansori et al., 2024). PKBM menyelenggarakan pendidikan umum yaitu pendidikan kesetaraan, yang mencakup program Paket A yang setara dengan SD/MI, program Paket B yang setara dengan SMP/MTs, dan program Paket C yang setara dengan SMA/MA (Nuzula, 2016). Pasal 26 ayat

6 UU No. 20 Tahun 2003 telah mengatur penyetaraan hasil belajar Pendidikan Kesetaraan tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa *"Pendidikan Nonformal dapat dihargai setara dengan hasil program pendidikan formal setelah melalui proses penilaian penyetaraan oleh lembaga yang ditunjuk oleh Pemerintah atau Pemerintah daerah dengan mengacu pada standar nasional pendidikan"*.

Sejalan dengan uraian yang telah disampaikan, dapat dikatakan bahwa fungsi utama PKBM yaitu menjadi wahana belajar yang mendukung peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan sikap masyarakat, yang sangat diperlukan dalam proses pengembangan diri dan lingkungan sosial. Sebagai pusat informasi dan jejaring, PKBM tidak sekadar menjadi tempat belajar, melainkan juga berperan sebagai fasilitator yang menghubungkan sumber daya internal dan eksternal untuk mendukung kegiatan pembelajaran (Safitri, 2020).

Berdasarkan data dari Dapodikdasmen (2022), terdapat 38 PKBM di Kota Semarang, di mana jumlah tersebut belum cukup untuk mencakup seluruh masyarakat di kota tersebut. Dari data yang tercatat tersebut terdapat 34 PKBM yang berlokasi di Kota Semarang, Jawa Tengah menyelenggarakan paket C. Dari jumlah tersebut, tidak ada PKBM yang dikelola oleh pemerintah (0,00%), sedangkan seluruhnya, yaitu 34 PKBM (100,00%), merupakan milik swasta. Berdasarkan status akreditasi, 2 PKBM (5,88%) telah meraih akreditasi A, 7 PKBM (20,59%) terakreditasi B, 4 PKBM (11,76%) terakreditasi C, dan sisanya (61,76%) belum memiliki akreditasi. Sementara itu, jika ditinjau dari aspek standarisasi, hanya 2 PKBM (5,88%) di Kota Semarang yang telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000, tidak ada yang memiliki sertifikasi ISO 9001:2008 (0,00%), dan mayoritas lainnya (94,12%) belum tersertifikasi (Dipta et al., 2023). Masing-masing lembaga tidak hanya sekadar menyelenggarakan program belajar, tetapi juga berperan aktif dalam memberdayakan masyarakat melalui berbagai program yang inovatif dan berkelanjutan. Melalui fungsi pendukungnya, PKBM berperan sebagai simpul komunikasi dan koordinasi yang memungkinkan perencanaan pembangunan berbasis komunitas. Mereka mampu menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga di luar masyarakat, menciptakan jaringan informasi yang dinamis, dan mendayagunakan sumber daya yang tersedia untuk kepentingan pengembangan masyarakat secara berkelanjutan (Tohani & Suharta, 2023).

Dari data tersebut, terlihat bahwa pembangunan sektor pendidikan nonformal di Semarang terbilang masih sangat rendah, salah satu pemicunya yaitu masih terbatasnya akses pendidikan nonformal yang menyebabkan terkendalanya masyarakat untuk dapat mengakses pendidikan nonformal. Munculnya permasalahan seperti itu dapat diindikasikan bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan program pendidikan pada PKBM di Semarang masih kurang baik. Permasalahan tersebut dapat disebabkan karena kurang baiknya

pelayanan informasi serta sarana dan prasarana yang terbilang terbatas untuk dapat mendukung kegiatan pendidikan nonformal, sehingga banyak warga Semarang terutama masyarakat pedesaan yang belum mengetahui apa itu pendidikan nonformal. Kurangnya partisipasi dari masyarakat dengan adanya penyelenggaraan pendidikan program Kejar Paket C juga menjadi suatu permasalahan dalam penyelenggaraan program Kejar Paket C di Semarang.

Beberapa penelitian terdahulu memberikan gambaran penting mengenai kualitas pelayanan program pendidikan kesetaraan, termasuk Program Kejar Paket C. Penelitian oleh Wibowo & Widowati (2017) menunjukkan bahwa minimnya alokasi dana serta keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor penghambat utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan program tersebut. Hal ini berdampak pada rendahnya kualitas sarana dan prasarana yang disediakan. Sementara itu, penelitian oleh (Hanafi et al., 2020) menggarisbawahi bahwa keberhasilan layanan di PKBM dapat ditingkatkan dengan penyediaan fasilitas modern yang nyaman, pemenuhan kebutuhan tenaga pendidik, serta kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan warga belajar. Studi ini juga menyoroti pentingnya lima dimensi kualitas layanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dalam menentukan tingkat kepuasan warga belajar (Hardiansyah, 2018). Menurut (Kisworo & Siswanto, 2019) penerapan model dan metode dalam pembelajaran evaluasi merupakan suatu proses yang dapat dijadikan acuan oleh seorang pendidik bahkan lembaga pendidikan untuk mengetahui apakah model dan metode yang digunakan dalam proses pembelajaran berhasil atau tidak. Dengan membandingkan hasil-hasil ini, penelitian ini mencoba mengidentifikasi apakah kendala serupa juga terjadi di PKBM Anugrah Bangsa Semarang dan bagaimana upaya perbaikannya dapat dioptimalkan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan program pendidikan kejar paket C di Semarang masih mengalami banyak kendala. Untuk itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar memenuhi kebutuhan dasar yang memuaskan bagi masyarakat di Semarang. Penelitian ini bertujuan berfokus pada salah satu PKMB di Semarang yaitu PKBM Anugrah Bangsa. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk: (1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C di PKMB Anugrah Bangsa Semarang, dan (2) Mengetahui serta menjelaskan faktor-faktor yang menghambat pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C di PKBM Anugrah Bangsa Semarang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metodologi kualitatif, yang merupakan metode penelitian yang bertujuan mengeksplorasi dan memahami fenomena sosial secara mendalam tanpa menggunakan prosedur statistik atau bentuk kuantitatif lainnya (Waruwu, 2023). Sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh Strauss dan Corbin, penelitian ini lebih menekankan pada proses dan makna yang diteliti secara alamiah, dengan menghasilkan data deskriptif yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan tanpa adanya rekayasa atau manipulasi (Walidin et al., 2015).

Lokasi penelitian yaitu dilaksanakan di PKBM Anugrah Bangsa yang berlokasi di Kota Semarang, dengan fokus utama penelitian adalah menganalisis kualitas pelayanan program Pendidikan Kejar Paket C dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi atau menghambat pelaksanaan program tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman komprehensif tentang implementasi program pendidikan kesetaraan, khususnya dalam konteks pelayanan yang diberikan kepada peserta didik.

Sumber data dalam penelitian ini akan diperoleh melalui dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer akan dikumpulkan secara langsung melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, di antaranya pengelola PKBM, tutor, dan peserta didik program Paket C. Sementara itu, data sekunder akan diperoleh melalui studi dokumentasi, meliputi arsip resmi, dokumen kelembagaan, profil lembaga, dan berbagai dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan fokus penelitian.

Adapun, teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga metode utama. Pertama, observasi langsung untuk mengamati secara cermat proses pelayanan dan interaksi di PKBM Anugrah Bangsa. Kedua, wawancara mendalam yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya, guna memperoleh informasi komprehensif dari para informan kunci. Ketiga, dokumentasi untuk mengumpulkan data tertulis yang dapat mendukung dan memperkaya temuan penelitian. Selanjutnya, untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini akan menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau pembandingan. Triangulasi yang akan digunakan meliputi triangulasi sumber dan triangulasi teknik, di mana data akan diuji dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dan menggunakan berbagai metode pengumpulan data.

Terakhir, analisis data akan menggunakan model interaktif Miles and Huberman, yang terdiri dari tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

(Zulfirman, 2022). Proses reduksi data akan dilakukan dengan cara memilih, menyederhanakan, dan mentransformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Penyajian data akan disusun dalam bentuk teks naratif dan grafik atau bagan yang memudahkan pembaca memahami temuan penelitian. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung, dengan tujuan menghasilkan proposisi atau temuan baru terkait kualitas pelayanan program Pendidikan Kejar Paket C di PKBM Anugerah Bangsa Semarang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C Di PKBM Anugerah Bangsa

PKBM Anugerah Bangsa, yang dikenal dengan motto "*Cerdas, Membumi, Penuh Kasih,*" adalah lembaga pendidikan nonformal di Kota Semarang yang menawarkan pendidikan alternatif berbasis *homeschooling* dan program PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat). Terletak di Jl. Klentengsari I No. 3, Pedalangan, Banyumanik kota Semarang, lembaga ini juga memiliki cabang di Jalan Palagan Tentara Pelajar, Sleman, Yogyakarta. PKBM Anugerah Bangsa dirancang untuk melayani kebutuhan pendidikan masyarakat melalui dua program utama, yaitu Program Mandiri dan Program Kelas, yang memungkinkan peserta didik memilih pendekatan belajar sesuai kebutuhan. Selain menyediakan fasilitas pembelajaran berbasis kelas, lembaga ini juga memberikan layanan ujian dan evaluasi belajar dengan legalitas yang telah terakreditasi secara nasional, sehingga lulusannya diakui secara resmi (PKBM Anugerah Bangsa, 2024).

Sebagai bagian dari layanan pendidikan nonformal, PKBM Anugerah Bangsa mengintegrasikan *homeschooling* berbasis keluarga dengan dukungan fasilitas kelas bagi pelaku *homeschooling* yang menginginkannya. Program ini dilengkapi dengan berbagai layanan pendukung seperti konsultasi pengelolaan *homeschooling*, bimbingan akademik, konseling, serta sistem *e-learning* berbasis metode *Spotcapturing* untuk membantu aktualisasi materi pelajaran. Selain itu, peserta didik juga memiliki akses ke pelatihan pertanian organik terintegrasi, kegiatan ekstrakurikuler seperti seni, budaya, olahraga, dan pelatihan komputer, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan peserta secara menyeluruh. Kombinasi inovatif antara *homeschooling* dan PKBM Anugerah Bangsa Semarang menjanjikan sebagai solusi pendidikan yang fleksibel dan inklusif di wilayah Semarang dan sekitarnya.

Dengan berbagai layanan unggulan dan pendekatan pendidikan yang fleksibel, PKBM Anugerah Bangsa Semarang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Salah satu program yang menjadi perhatian utama

adalah Program Pendidikan Kejar Paket C, yang dirancang untuk memberikan kesempatan setara kepada masyarakat dalam memperoleh pendidikan setara SMA/MA. Kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan dalam suatu program menjadi aspek penting yang perlu ditelaah lebih lanjut, khususnya terkait efektivitas penyampaian layanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta tingkat kepuasan peserta didik terhadap program tersebut (Marwiyah, 2023).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di PKBM Anugrah Bangsa Semarang sangat memperhatikan aspek penampilan dan kesopanan. Dalam hal ini, para petugas selalu mengenakan pakaian yang pantas, rapi, dan sopan saat berinteraksi dengan pelanggan, baik itu orang tua siswa maupun calon siswa. Benedictus Sukmana, S.Pd., Koordinator Paket A, menjelaskan bahwa "yang menerima pelayanan untuk pendaftaran ini tentu menggunakan pakaian yang pantas dan sopan, sehingga ketika wawancara itu layak untuk bisa diterima dan juga menerima kehadiran orang tua siswa maupun siswa yang akan masuk ke PKBM Anugrah Bangsa." Penampilan yang sesuai standar ini mendukung terciptanya kesan positif terhadap lembaga dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan yang datang. Hal ini juga diperkuat oleh Drs. We Kristiono, S.Pd., M.Pd., pengawas PKBM Anugrah Bangsa, yang menambahkan bahwa ada peraturan yang mewajibkan semua pegawai, termasuk tutor, untuk berpakaian rapi dan sopan saat berhadapan dengan siswa maupun tamu yang datang. Peraturan ini berfokus pada pentingnya citra profesionalisme dalam lingkungan pendidikan.

Selain penampilan yang baik, petugas pelayanan di PKBM Anugrah Bangsa Semarang juga diwajibkan untuk mematuhi aturan atribut yang ditetapkan. Sebagaimana dijelaskan oleh Benedictus Sukmana, semua pegawai harus mengikuti aturan dalam berpenampilan, yang mencakup penggunaan pakaian yang rapi dan sopan. Meskipun demikian, Drs. We Kristiono menyebutkan bahwa meskipun tidak ada aturan ketat terkait atribut tertentu, yang lebih penting adalah kerapihan dan kesopanan dalam penampilan, yang selaras dengan standar profesional yang ditetapkan. Kerapihan dan kesopanan ini menjadi kunci dalam menciptakan suasana yang menyenangkan dan menghormati pelanggan yang datang. Anggita Winda Sari, M.Pd., Koordinator Paket B, juga mengonfirmasi pentingnya penampilan yang sesuai dengan aturan, menekankan bahwa penampilan rapih dan sopan, termasuk untuk pria yang diharuskan tidak mengenakan kaos, menjadi syarat utama dalam memberikan pelayanan yang baik.

Meskipun penampilan petugas telah sesuai standar, hal lain yang juga menjadi perhatian adalah fasilitas yang tersedia untuk mendukung proses pembelajaran di PKBM Anugrah Bangsa. Sarana dan prasarana yang ada di lembaga ini masih dalam tahap

pengembangan, dengan beberapa fasilitas yang sudah cukup modern namun belum sepenuhnya lengkap. Benedictus Sukmana menyebutkan bahwa meskipun fasilitas di PKBM sudah cukup modern, ada beberapa bagian yang masih dalam proses penyempurnaan. Fasilitas yang ada, seperti ruang kelas dan laboratorium komputer, sudah cukup memadai untuk mendukung kegiatan belajar mengajar. Namun, Daryat, S.Pd., M.S., Koordinator Paket C, mengungkapkan bahwa meskipun fasilitas yang ada di PKBM sudah memadai, masih terdapat beberapa kekurangan, terutama dalam hal jumlah perangkat seperti proyektor dan LCD yang belum tersedia di setiap kelas. Hal ini menunjukkan adanya upaya berkelanjutan dari PKBM untuk meningkatkan fasilitas demi kenyamanan dan efektivitas pembelajaran bagi siswa.

Dalam hal pelayanan, kesigapan dan profesionalisme petugas sangat terlihat dalam respons terhadap pengaduan dan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan wawancara, setiap pengaduan yang masuk akan ditangani dengan cepat jika itu merupakan hal yang urgent. Benedictus Sukmana menyatakan bahwa jika pengaduan dapat diselesaikan segera, maka akan diproses langsung, namun jika tidak, maka akan ditunda sampai pertemuan atau kesempatan berikutnya. Hal ini menandakan bahwa PKBM Anugrah Bangsa berusaha menjaga keseimbangan antara tanggung jawab terhadap pengaduan dan kualitas pelayanan yang tetap terjaga. Sementara itu, Drs. We Kristiono menekankan pentingnya fleksibilitas dalam merespons pengaduan, mengingat bahwa tidak semua masalah bisa diselesaikan dalam waktu singkat, tergantung pada jenis pengaduannya. Selain itu, Daryat, S.Pd., M.S. juga menambahkan bahwa kesigapan dalam memberikan pelayanan menjadi prioritas, dengan adanya jadwal yang telah disusun untuk memastikan petugas selalu ada di bagian informasi dari pagi hingga sore hari. Semua ini menunjukkan bahwa PKBM berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan memperhatikan setiap detail kebutuhan pelanggan.

Selain kesigapan, pelayanan yang diberikan di PKBM Anugrah Bangsa juga memperhatikan kejelasan dan kemudahan dalam komunikasi. Sebagaimana dijelaskan oleh para informan, petugas pelayanan dituntut untuk memberikan informasi yang jelas, baik, dan mudah dipahami oleh pelanggan. Anggita Winda Sari, M.Pd. menjelaskan bahwa dalam menyampaikan informasi, petugas selalu menggunakan bahasa yang sederhana agar lebih mudah dipahami oleh orang tua siswa atau calon siswa. Daryat, S.Pd., M.S. juga mengonfirmasi hal ini, dengan menambahkan bahwa semua petugas yang bertugas di bagian informasi sudah terlatih dan memahami secara mendalam tentang program yang ditawarkan, sehingga mereka dapat memberikan jawaban yang akurat dan jelas. Hal ini memastikan bahwa setiap pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan dapat dijawab dengan

baik dan tanpa kebingungannya. Keseriusan PKBM dalam menjaga komunikasi yang jelas ini menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat yang membutuhkan informasi.

Dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan yang baik, PKBM Anugrah Bangsa berhasil memperoleh kepercayaan masyarakat. Kepercayaan ini dapat dilihat dari terus meningkatnya jumlah pendaftar, sebagaimana disampaikan oleh Drs. We Kristiono. Kepercayaan tersebut tercermin dalam berbagai aspek, mulai dari pelayanan yang sopan dan profesional hingga penyediaan bukti-bukti prestasi yang dapat dilihat oleh calon peserta didik dan orang tua siswa. Daryat, S.Pd., M.S. juga menyebutkan bahwa pihaknya selalu berupaya memberikan bukti konkret terkait prestasi akademik dan non-akademik yang telah dicapai, guna meyakinkan orang tua siswa bahwa memilih PKBM Anugrah Bangsa adalah keputusan yang tepat. Dengan terus menjaga kualitas pelayanan dan memberikan bukti nyata atas keberhasilan lembaga ini, PKBM Anugrah Bangsa mampu mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepercayaan dari pelanggan.

#### Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C Di PKBM Anugrah Bangsa

PKBM Anugrah Bangsa Semarang menghadapi beberapa faktor penghambat dalam memberikan pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C, meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sarana dan prasarana. Meskipun sebagian besar informan, termasuk Putik Nurwulandari, S.Pd., Kepala Sekolah PKBM, menyatakan bahwa fasilitas sudah modern dan memenuhi sekitar 70–80% kebutuhan, mereka juga mengakui bahwa belum semua fasilitas tersedia dalam kondisi optimal. Sebagai contoh, proyektor dan LCD yang dianggap penting untuk mendukung proses belajar mengajar tidak terpasang di setiap kelas, melainkan hanya tersedia di ruang komputer dan digunakan secara mobile. Hal ini senada dengan pernyataan Daryat, S.Pd., M.S., Koordinator Paket C, yang menilai bahwa meskipun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga meningkat, masih ada kekurangan dalam melengkapi fasilitas penunjang. Situasi ini menuntut manajemen untuk terus berupaya menyempurnakan sarana dan prasarana demi menciptakan lingkungan belajar yang lebih memadai.

Kendala berikutnya terkait dengan jumlah dan kapasitas petugas pelayanan. Informan memberikan pandangan yang bervariasi mengenai hal ini. Drs. We Kristiono, S.Pd., M.Pd., Pengawas PKBM, menyebutkan bahwa secara umum jumlah petugas sudah memadai,

meskipun hanya enam petugas yang secara khusus bertanggung jawab atas pelayanan. Namun, perspektif berbeda diutarakan oleh Anggita Winda Sari, M.Pd., Koordinator Paket B, yang mencatat bahwa jumlah tutor mencapai 17 orang, tetapi layanan langsung hanya dipegang oleh satu orang yang bertanggung jawab penuh terhadap siswa. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah petugas secara kuantitas dianggap mencukupi, pembagian tugas dan tanggung jawab masih dapat diperbaiki untuk memastikan pelayanan yang lebih maksimal kepada siswa.

Dari sisi organisasi, koordinasi antarpetugas berjalan cukup baik menurut sebagian besar informan. Keberadaan *WhatsApp Group* sebagai media komunikasi internal diakui sangat membantu dalam menyampaikan informasi dan menyelesaikan masalah secara cepat. Putik Nurwulandari, S.Pd., menekankan bahwa koordinasi tidak hanya dilakukan secara daring melalui grup *WhatsApp*, tetapi juga secara luring melalui rapat evaluasi bulanan. Namun, meskipun komunikasi dinilai lancar, Benedictus Sukmana, S.Pd., Koordinator Paket A, menyebutkan bahwa pertemuan untuk evaluasi kinerja petugas hanya dilakukan di akhir bulan, yang mungkin kurang fleksibel dalam menangani isu-isu mendesak yang muncul di tengah-tengah bulan. Hal ini menunjukkan perlunya mekanisme koordinasi yang lebih adaptif untuk menangani kendala secara lebih responsif.

Evaluasi kinerja petugas menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Semua informan sepakat bahwa evaluasi dilakukan secara rutin, baik setiap bulan maupun pada akhir semester. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Seperti yang disampaikan oleh Drs. We Kristiono, evaluasi pertengahan dan akhir tahun menjadi momen penting untuk meninjau apa saja yang belum terlaksana atau memerlukan perbaikan. Namun, salah satu tantangan yang dihadapi adalah pemantauan keluhan pelanggan. Meskipun pemantauan dilakukan, sebagaimana diungkapkan oleh Anggita Winda Sari, respons terhadap keluhan masih bergantung pada diskusi internal dan waktu yang cukup panjang untuk menghasilkan solusi, yang mungkin belum memenuhi ekspektasi sebagian orang tua siswa. Hal ini menunjukkan perlunya mekanisme yang lebih efisien dalam menangani keluhan, misalnya melalui survei online atau layanan pelanggan yang lebih cepat direspon.

Dalam hal layanan, kualitas program pendidikan di PKBM Anugrah Bangsa dianggap cukup baik oleh masyarakat, terbukti dengan tingginya tingkat kepercayaan terhadap lembaga tersebut. Namun, faktor teknis seperti ketersediaan ruang belajar yang ideal dan peralatan penunjang tetap menjadi tantangan yang perlu diatasi. Beberapa informan, seperti Benedictus Sukmana, S.Pd., mencatat bahwa meskipun ruang kelas tersedia cukup

banyak, tidak semua ruangan dilengkapi fasilitas standar seperti LCD atau proyektor, yang dapat memengaruhi efektivitas pembelajaran. Oleh karena itu, pengelolaan keluhan pelanggan dan alat-alat manajemen menjadi area yang harus terus diperhatikan, terutama untuk memastikan bahwa kebutuhan siswa dan orang tua dapat terpenuhi secara maksimal.

Terakhir, aspek komunikasi eksternal menjadi salah satu poin penting yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut (Shoup et al., 2016). Saat ini, komunikasi eksternal sebagian besar dilakukan secara langsung oleh petugas yang berhubungan dengan orang tua siswa, seperti yang dijelaskan oleh Kak Bayu, psikolog sekaligus penerima siswa. Namun, belum adanya saluran komunikasi yang lebih luas dan terstruktur, seperti media sosial atau portal khusus, dapat menjadi hambatan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dengan pengembangan komunikasi eksternal yang lebih baik, diharapkan PKBM Anugrah Bangsa dapat memperluas jangkauan dan meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, PKBM Anugrah Bangsa Semarang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan layanan pendidikan melalui Program Kejar Paket C, meskipun masih dihadapkan pada berbagai tantangan. Keterbatasan sarana dan prasarana, distribusi tanggung jawab petugas yang belum merata, serta mekanisme koordinasi dan evaluasi yang perlu ditingkatkan menjadi beberapa kendala utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Meskipun begitu, dengan dukungan kepercayaan masyarakat yang semakin tinggi, strategi komunikasi internal yang cukup solid, dan upaya berkelanjutan dalam pengelolaan kualitas, PKBM ini memiliki potensi besar untuk mengatasi hambatan yang ada. Dengan penyempurnaan di aspek fasilitas, manajemen keluhan, serta pengembangan komunikasi eksternal, PKBM Anugrah Bangsa dapat terus meningkatkan perannya sebagai lembaga pendidikan yang relevan dan terpercaya di masyarakat.

## SIMPULAN

Beracuan dari keseluruhan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C di PKBM Anugrah Bangsa Semarang menunjukkan capaian yang positif dengan sejumlah aspek unggul. Petugas lembaga menampilkan profesionalisme melalui penampilan yang rapi, sopan, dan mematuhi standar berpakaian, serta memberikan pelayanan dengan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami. Kesigapan dalam merespons pengaduan dan kebutuhan pelanggan menjadi salah satu keunggulan, di mana setiap masalah diupayakan untuk diselesaikan secara cepat dan proporsional. Hal ini tercermin dari kepercayaan

masyarakat yang terus meningkat, yang dibuktikan dengan naiknya jumlah pendaftar dan apresiasi terhadap prestasi akademik maupun non-akademik lembaga.

2. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor penghambat dalam pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C yang meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, distribusi tanggung jawab petugas yang belum optimal, serta mekanisme koordinasi dan evaluasi yang memerlukan penyempurnaan. Meskipun fasilitas sudah mencapai 70-80% kebutuhan, masih terdapat kekurangan seperti proyektor dan LCD yang tidak tersedia di setiap kelas. Koordinasi antarpetugas yang dilakukan melalui WhatsApp Group dan rapat bulanan dinilai cukup baik, namun masih memerlukan mekanisme yang lebih adaptif dalam menangani isu-isu mendesak. Pemantauan keluhan pelanggan pun masih bergantung pada diskusi internal dengan waktu respons yang relatif panjang. Namun, dengan komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan dukungan kepercayaan masyarakat, PKBM Anugrah Bangsa memiliki potensi besar untuk mengatasi berbagai hambatan dan berkembang menjadi lembaga pendidikan yang semakin relevan dan terpercaya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Sudaryono, Soeharto, Musa, A. M., Luknanto, D., Alfian, M. Al., Amirrachman, A., & Rahmawati, Y. (2020). *Arah kompetensi generasi Indonesia menuju 2045* (Vol. 1). Badan Standar Nasional Pendidikan.
- Ananda, T. A., & Shofwan, I. (2023). Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran Komputer di Lembaga Kursus Pelatihan Elmuna Klirong Kebumen. *Jendela PLS*, 8(2), 112–123. <https://doi.org/10.37058/jpls.v8i2.7620>
- Ansori, A., Mulyono, D., Estherlita, T., Nulhakim, F., & Hermawan, D. (2024). Inovasi Pengelolaan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM): Peningkatan Kualitas Kelembagaan PKBM di Kabupaten Bandung. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 1526–1533. <https://doi.org/10.31949/jb.v5i2.8966>
- Dipta, D. A., Marlina, A., & Mustaqimah, U. (2023). *Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Di Semarang*. 6(3), 1013–1022. <https://jurnal.ft.uns.ac.id/index.php/senthong/index>
- Hanafi, S., Faturohman, N., Fauzi, A., Siregar, H., Meilya, I. R., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2020). *Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (Pkbm) Kota Serang*. 5(1), 30–37.
- Haqiqi, R. (2022). Proses Pembelajaran Pendidikan Kesetaraan Paket C Di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (Pkbm) Ibnu Kamil Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. *Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus)*, 7(1), 12–20. [Copyright @ Thyo Rizky Anisya, Imam Shofwan](https://doi.org/10.30870/e-</a></p></div><div data-bbox=)

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Layanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ibrahim, A., Rifa'i, B., & Dewi, R. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Melalui PKBM untuk Meningkatkan Keterampilan Masyarakat Miskin. *Tamkin: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 5(4), 475–496. <https://doi.org/10.15575/tamkin.v5i4.23925>
- Irsalulloh, D. B., & Maunah, B. (2023). Peran Lembaga Pendidikan Dalam Sistem Pendidikan Indonesia. *PENDIKDAS; Jurnal Pwndidikan Dalam Situs*, 04(02), 17–26.
- Iswantir. (2019). *Sejarah, Peran dan Kontribusi dalam Sistem Pendidikan Nasional*. AURA (CV. Anugrah Utama Raharja).
- Kisworo, B., & Siswanto, Y. (2019). *Cyber School Model Learning Evaluation on Kejar Paket C in Campus PKBM*. 293(Nfeic 2018), 29–33. <https://doi.org/10.2991/nfeic-18.2019.6>
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*.
- Mustangin, M., Akbar, M. F., & Sari, W. N. (2021). Analisis Pelaksanaan Program Pendidikan Nonformal Bagi Anak Jalanan. *International Journal of Community Service Learning*, 5(3), 234. <https://doi.org/10.23887/ijcsl.v5i3.38821>
- Novawati, Marliya, Saputra, E. D., Hidayati, N., & Murtafiah. (2022). Peran Pendidikan Nonformal Era Digital Mengurangi Pengangguran Pasca Pandemi. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan, Vol. 01 No(03)*, 247–264.
- Nugraheni, A. S. C., & Alfarizki, F. R. (2022). Optimizing The Existence of Non-Formal Education to Support Childrens's Developmental Rights. *DWIJA CENDEKIA: Jurnal Riset Pedagogik*, 6(3), 501. <https://doi.org/10.20961/Jdc.V6i3.68121>
- Nuzula, Z. (2016). Pengelolaan Program Pendidikan Kesetaraan Di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (Pkbm) Mandiri Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 1–23.
- PKBM Anugrah Bangsa. (2024). *Profil PKBM Anugrah Bangsa Semarang*. Website PKBM Anugrah Bangsa Semarang.
- Safitri, A. (2020). Peranan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) untuk Menanamkan Nilai-Nilai Karakter dalam Masyarakat di Desa Bonde Kec. Campalagian Kab. Polewali Mandar. *Universitas Negeri Makassar*, 1(69), 5–24.
- Scott Jr, L. D., & White, T. (2023). The Association of Independent Living/Transitional Living Program Services to Educational Attainment among Older Foster Youth. *Taylor & Francis*, 49(2). <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01488376.2023.2221285>
- Shoup, D., Yuan, Q., & Jiang, X. (2016). Charging For Parking to Finance Public Services. *Sage Journals*, 37(2). <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0739456X16649416>

- Siregar, R. V., Lubis, P. K. D., Azkiah, F., & Putri, A. (2024). Peran Penting Pendidikan dalam Pembentukan Sumber Daya Manusia Cerdas di Era Digitalisasi Menuju Smart Society 5.0. *IJEDR: Indonesian Journal of Education and Development Research*, 2(2), 1408–1418. <https://doi.org/10.57235/ijedr.v2i2.2621>
- Syaadah, R., Ary, M. H. A. A., Silitonga, N., & Rangkuty, S. F. (2023). Pendidikan Formal, Pendidikan Non Formal Dan Pendidikan Informal. *Pema (Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(2), 125–131. <https://doi.org/10.56832/pema.v2i2.298>
- Tohani, E., & Suharta, R. (2023). Kemitraan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Dalam Pengelolaan Pendidikan Nonformal di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 18(1), 45. <https://doi.org/10.17977/um041v18i12023p45-55>
- Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory. In *FTK Ar-Raniry Press (Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry)*.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wibowo, P. D., & Widowati, N. (2017). Pelayanan Program Pendidikan Sekolah Kejar Paket C Di Kabupaten Purworejo (Studi Kasus Kualitas Pelayanan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 1–12.
- Wulandari, E. (2022). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen di PKBM Pancasila Boyolangu Tulungagung*. 1–17. <https://osf.io/preprints/asj8q/%0Ahttps://osf.io/asj8q/download>
- Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning Dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Di Man 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran*, 3(2), 147–153.