



Analisis Mutu Layanan Pendidikan Di Satuan Pendidikan Masyarakat (Studi Kasus Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan Fatisma Cipta Di Kabupaten Aceh Tengah)

Yusnadi¹, Pintenate Simahara²

¹Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia

²Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia

Informasi Artikel

Diterima 20-06-2022

Disetujui 12-09-2022

Kata Kunci:

Mutu layanan
Lembaga Kursus
Pelatihan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan pendidikan di lembaga kursus dan pelatihan (LKP) Farisma Cipta Kabupaten Aceh Tengah. Hasil penelitian menunjukkan (1) *Non-Academic Aspects* LKP Farisma Cipta memiliki karyawan yang sungguh bekerja, merespon segala keluhan, memiliki sikap positif, menjalin komunikasi yang baik, memiliki jam pelayanan, pelayanan terpercaya, batas waktu pelayanan jelas, serta memiliki kepedulian. Hanya pada aspek penguasaan prosedur pelayanan tidak terdapat peraturan tertulis. (2) *Academic Aspects* LKP Farisma Cipta memiliki instruktur yang mempunyai kepedulian, merespon setiap keluhan, sungguh dalam mengajar, menyelesaikan masalah, memiliki sikap santun, mempunyai pengalaman menjahit, berpendidikan, serta memberikan kesempatan untuk berkonsultasi. (3) *Reputation* LKP Farisma Cipta memiliki materi kursus yang lengkap, lokasi strategis, memiliki prestasi, standar minimal ukuran kelas telah ditetapkan, serta lulusan yang dapat membuka penerimaan menjahit. Pada fasilitas akademik, penampilan instruktur, ruang ibadah, dan tata ruang perlu adanya peningkatan. Dan fasilitas ruang tunggu tidak tersedia. (4) *Access* LKP Farisma Cipta memiliki kesetaraan dalam memberikan pelayanan, kebebasan berpendapat. (5) *Program issues* LKP Farisma Cipta yakni memiliki keberagaman program dan struktur kursus yang bersifat kaku. (6) *Understanding* LKP Farisma Cipta yakni memiliki layanan konseling yang diberikan sesuai kebutuhan, layanan kesehatan hanya menyediakan sebuah kotak P3K.

Penulis Koresponden:

Yusnadi, Pintenate simahara

Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Medan

Kenangan, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371, Indonesia.

Email: pintenatesimahara@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pendidikan di Indonesia di atur oleh UU Sistem pendidikan nasional (Sisdiknas) Nomor 20 tahun 2003 bahwa terdiri dari jalur pendidikan informal, formal dan non formal yang saling melengkapi dan menyempurnakan. Pendidikan formal adalah pendidikan yang diselenggarakan di sekolah melalui kegiatan pendidikan dan pembelajaran secara bertahap dan berkesinambungan. Pendidikan non formal adalah pendidikan luar sekolah melalui kegiatan pembelajaran yang tidak bertahap dan berkesinambungan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 1991 tentang pendidikan luar sekolah, merupakan pendidikan yang diselenggarakan di luar sekolah baik lembaga maupun tidak. Berdasarkan Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, tambahan dan pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. Jalur pendidikan nonformal (PNF) terdiri dari beberapa program meliputi pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia berdayaandini, pendidikan kepemudaan, pemberdayaan perempuan, pendidikan dan pelatihan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja, pendidikan kesetaraan serta pendidikan yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik. Menurut dari pusat statistik pendidikan dan dan kebudayaan Pendidikan di Indonesia di atur oleh UU Sistem pendidikan nasional (Sisdiknas) Nomor 20 tahun 2003 bahwa terdiri dari jalur pendidikan informal, formal dan non formal yang saling melengkapi dan menyempurnakan. Pendidikan formal adalah pendidikan yang diselenggarakan di sekolah melalui kegiatan pendidikan dan pembelajaran secara bertahap dan berkesinambungan. Pendidikan non formal adalah pendidikan luar sekolah melalui kegiatan pembelajaran yang tidak bertahap dan berkesinambungan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 1991 tentang pendidikan luar sekolah, merupakan pendidikan yang diselenggarakan di luar sekolah baik lembaga maupun tidak. Berdasarkan Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, tambahan dan pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. Jalur pendidikan nonformal (PNF) terdiri dari beberapa program meliputi pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia berdayaandini, pendidikan kepemudaan, pemberdayaan perempuan, pendidikan dan pelatihan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja, pendidikan kesetaraan serta pendidikan yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik. Menurut dari pusat statistik pendidikan dan kebudayaan (2019) gambaran umum pendidikan luar sekolah di Indonesia pada tahun 2018 terdiri dari 10,952 satuan pendidikan/lembaga pusat kegiatan belajar masyarakat (PKBM), 401 sanggar kegiatan belajar (SKB), dan 16,800 lembaga kursus pelatihan (LKP).

Pendidikan nonformal diselenggarakan di satuan pendidikan nonformal, salah satu bentuk penyelenggaraannya yang akan terus dikembangkan adalah program

kursus dan pelatihan. Program ini disusun untuk memenuhi amanat undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, yaitu pasal 26 ayat 5 yang berbunyi: "Satuan Pendidikan Nonformal terdiri dari lembaga kursus pelatihan, kelompok belajar, Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM), dan majelis taklim serta satuan pendidikan lainnya yang sejenis".

Berdasarkan Permendiknas No. 81 tahun 2013 pasal 1 ayat 4 yang menyatakan lembaga kursus dan pelatihan (LKP) adalah jenis satuan pendidikan masyarakat yang diselenggarakan untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri dan melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi. LKP sebagai lembaga publik dirancang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, membutuhkan waktu yang relatif lama untuk mewujudkannya serta memerlukan kerjasama segala komponen pendidikan. Suatu lembaga dianggap berkualitas apabila memenuhi kebutuhan dan harapan warga belajar, orang tua, masyarakat pemerintah bahkan segala komponen di dalam lembaga pendidikan tersebut.

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) menyatakan bahwa pendidikan nasional Indonesia bertujuan untuk mengembangkan peradaban yang bermartabat bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik, kemampuan dan kepribadian, keimanan dan ketakwaan, kepribadian, kesehatan, pengetahuan, kreativitas, kemandirian, demokrasi, dan tanggung jawab. Mewujudkan cita-cita tersebut, dalam penyelenggaraan pendidikan termasuk pada lembaga kursus dan pelatihan diwajibkan untuk memberikan pelayanan pendidikan bermutu sebagaimana tertuang dalam PP. RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan Bab XV Pasal 91 yang menegaskan bahwa setiap satuan pendidikan formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan yang bertujuan memenuhi Standar Nasional Pendidikan yang dilakukan bertahap, sistematis dan terencana.

Menurut kementerian pendidikan dan kebudayaan pada tahun 2019 jumlah lembaga kursus dan pelatihan di Indonesia tercatat sebanyak 16.800 lembaga. Di provinsi Aceh tercatat 416 lembaga kursus dan pelatihan (LKP). Sementara itu provinsi Aceh pada tahun 2019 jumlah LKP yang masih aktif tercatat sebanyak 29 satuan LKP, dari jumlah keseluruhan jumlah LKP tersebut, lembaga yang telah terakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal (BAN PAUD dan PNF) masih relatif rendah yaitu 1 lembaga (0,20%) terakreditasi A, 11 lembaga (2,20%) terakreditasi B, 17 lembaga (3,40%) terakreditasi C (www.banpaudpnf.or.id). Dari data yang telah disajikan ditemukan masih banyak LKP yang belum terakreditasi yaitu 387 lembaga (94,2%). Terdapat banyak faktor yang menyebabkan rendahnya LKP yang sudah terakreditasi, salah satunya dikarenakan banyaknya LKP di provinsi Aceh belum dikelola sesuai standar nasional pendidikan. LKP hanya dikelola secara tradisional dalam arti pengelolaannya masih dikerjakan oleh pemilik lembaga.

Pada dasarnya mutu pendidikan erat kaitannya dengan proses pelayanan pendidikan, tanpa adanya proses pelayanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk layanan yang bermutu, dengan kata lain tidak ada kepuasan pelanggan. Pelayanan sebagai salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kualitas dan kesuksesan suatu lembaga pendidikan tidak dapat diremehkan oleh

para pengelola pendidikan. Kualitas pelayanan lembaga kursus dan pelatihan (LKP) memerlukan pengelolaan yang dapat memanfaatkan sumber daya yang ada untuk penyediaan dukungan yang memadai bagi tenaga kependidikan, materi pembelajaran yang sesuai, pemeliharaan fasilitas yang tepat, waktu yang cukup untuk mengelola dan mengkoordinasikan proses pembelajaran dan berkomunikasi secara teratur dengan pemangku kepentingan (*stake holder*), karyawan, warga belajar dan masyarakat terkait.

LKP Farisma Cipta merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang keterampilan menjahit di kabupaten Aceh Tengah provinsi Aceh. LKP Farisma Cipta didirikan sejak 1994 dan masih bertahan hingga sekarang, LKP Farisma Cipta telah mencetak alumni-alumni yang dapat membuka jasa menjahit pakaian di berbagai wilayah di kota Takengon. Telah berdiri selama dua puluh tujuh tahun LKP Farisma Cipta masih bertahan hingga saat ini. Walaupun kondisi fisik yang dimiliki LKP Farisma Cipta nampak sederhana, namun LKP Farisma Cipta selalu ramai pendaftar dan mengalami peningkatan jumlah warga belajar disetiap periodenya. LKP Farisma Cipta memiliki prestasi-prestasi sehingga banyak diminati warga masyarakat. Prestasi yang dimiliki LKP Farisma Cipta diantaranya adalah juara 3 apresiasi LKP Berprestasi tata busana tahun 2014, juara 3 instruktur kursus tata busana program pendidikan nonformal Dinas Pendidikan Aceh tahun 2014, juara 1 lomba tata busana Dinas pendidikan Aceh tahun 2017, juara 1 lomba instruktur kursus tata busana Dinas Pendidikan Aceh tahun 2017, juara harapan 1 lomba pengelola lembaga kursus dan pelatihan (LKP) Dinas Pendidikan Aceh tahun 2018. Hal ini menunjukkan bahwa ada sesuatu yang istimewa sehingga membuat LKP Farisma Cipta banyak diminati masyarakat. Dengan mengukur mutu LKP Farisma Cipta maka akan diketahui persis mengapa LKP Farisma Cipta memiliki nilai khusus di masyarakat. Dari permasalahan di atas, peneliti ingin menganalisis mutu pelayanan pendidikan pada lembaga kursus dan pelatihan (LKP) di Kabupaten Aceh Tengah.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dengan empat informan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan langkah-langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

3. HASIL

3.1 *Non-Academic Aspects*

Pada non-academic aspects data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada aspek ini terdapat sembilan indikator atau pertanyaan yaitu kesungguhan karyawan, respon karyawan, sikap positif karyawan, komunikasi karyawan, kepedulian karyawan, jam pelayanan, penguasaan prosedur pelayanan, pelayanan terpercaya, dan batas waktu pelayanan. Pada aspek Non Academic LKP Farisma Cipta, sesuai dengan wawancara terhadap pimpinan lembaga diketahui bahwa:

“Ketika warga belajar ada masalah pasti akan ditangani secara sungguh-sungguh dan setiap keluhan yang diungkapkan warga belajar juga akan direspon termasuk jika memerlukan bantuan tentu akan berusaha membantu. Sikap positif yang diberikan contohnya dalam hal kesil adalah senyum ramah dan bersalaman ketika masuk ke kelas. Komunikasi yang terjalin antara instruktur atau karyawan dengan warga belajar baik bahkan komunikasi yang diberikan terjalin seperti teman yang terkadang bercanda dan tertawa. Tingkat kepedulian warga belajar secara personal juga sangat diperhatikan karena hal tersebut sangat penting untuk mengetahui warga belajar memahami atau tidak memahami materi kursus yang di berikan mengingat materi yang diberikan setiap warga belajar berbeda-beda. Terkait jam pelayanan yang ditentukan juga sesuai dengan harapan dimana jadwal pelayanan pagi hari dan siang hari. Warga belajar bisa memilih jadwal yang diinginkan dan kebanyakan warga belajar memilih pagi hari karena rumahnya jauh. Penguasaan prosedur pelayanan di LKP Farisma Cipta sejauh ini belum ada keluhan mengenai pelayanan yang diberikan karena instruktur juga sudah lama mengajar. Pelayanan yang diberikan tentu terpercaya karena memberikan pelayanan secara baik. dan mengenai pelayanan yang diberikan sesuai dengan jadwal yaitu hari senin sampai sabtu.

Berdasarkan wawancara dengan instruktur kelas reguler, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Masalah yang sering dihadapi adalah seperti warga belajar yang sakit sehingga tidak dapat hadir dan meminta pergantian hari, bahwasanya keputusan yang telah di tetapkan LKP Farisma Cipta tidak ada pergantian hari. Jika dalam sebulan warga belajar hanya datang dua hari saat kursus hal tersebut masih bisa diberikan keringanan untuk mengganti dihari lain. Sejauh ini yang menjadi kendala adalah masalah seperti itu. Sikap positif yang diberikan mengenai semangat untuk menjahit. Hal tersebut juga didorong dengan tindakan ketika akan praktek, dimana warga belajar akan diarahkan untuk menerima orderan dengan harga miring karena masih dalam proses belajar sehingga uang hasil orderan juga dapat menutupi biaya transportasi ketika kursus. Komunikasi antara instruktur dan warga belajar sejauh ini aman dan jika ada masalah warga belajar akan langsung mengkomunikasikannya kepada instruktur. Mengenai kepedulian secara personal instruktur lebih kepada bertanya langsung terkait instruktur ketika belajar, pembelajaran dapat dipahami?, terjadi masalah?, atau pembelajaran tidak dapat dipahami?, mengingat warga belajar berbeda-beda materi. Jadwal pelayanan telah ditentukan dan dilayani selama pintu LKP masih terbuka, akan tetapi hal tersebut menjadi masalah ketika jadwal pembelajaran telah dimulai. Prosedur pelayanan LKP Farisma Cipta tidak tersusun secara tertulis namun trntu akan melayani secara baik. Pelayanan yang diberikan juga terpercaya karena pemilihan instruktur juga dinilai dari sikap sopan dan santun serta kinerja instruktur tersebut. Pelayanan yang diberikan terjadwal sesuai dengan kelas masin-masing.

Berdasarkan wawancara dengan instruktur kelas privat, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Bahwa warga belajar yang mempunyai masalah selama belajar di LKP Farisma Cipta, instruktur akan menanganinya secara sungguh-sungguh. Respon yang diberikan jika warga belajar ada keluhan cukup bagus. Sikap positif yang diberikan instruktur lebih banyak untuk meningkatkan motivasi agar warga belajar semangat menjahit dan menerima orderan. Komunikasi warga belajar dan instruktur sangat baik dan lancar. Kepedulian instruktur kepada warga belajar secara personal juga sangat baik bahkan warga belajar saling memperhatikan teman-temannya. Jam pelayanan yang sudah ditetapkan pada pukul 08.00 pagi dan pukul 14.00 siang, pembelajaran akan dimulai sesuai jadwal tersebut jika ada kendala akan diundur beberapa menit. Prosedur pelayanan hanya melayani sebaik-baiknya, tidak ada penguasaan pelayanan yang harus dikuasai. Pelayanan yang diberikan di LKP Farisma Cipta terpercaya. Layanan diberikan dengan batas waktu yang jelas sesuai dengan jadwal jam pembelajaran dan pelayanan lainnya juga seduaikan dengan jadwal tersebut.”

Berdasarkan wawancara dengan salah satu alumni warga belajar LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Bahwa penanganan masalah warga belajar sejauh ini ditangani secara baik, dengan cara mencari terlebih dahulu penyelesaian masalah tersebut. Jika tidak dapat diselesaikan maka akan ditunda kehari esok, dengan mencari solusi dari masalah tersebut secara bersama-sama. Respon yang diberikan karyawan sekaligus instruktur sangat baik, contohnya seperti adanya kendala dengan mesin jahit maka instruktur akan langsung merespon untuk memperbaiki. Sikap positif instruktur contohnya seperti ramah, tidak membuat segan bahkan tertawa bersama. Komunikasi dengan instruktur sangat baik dan lancar. Instruktur atau karyawan sangat peduli karena setiap warga belajar berbeda materi membuat instruktur harus memperhatikan secara individu dan memantau setiap harinya. Jam pelayanan sesuai harapan karena jadwal ditentukan oleh warga belajar itu sendiri ketika pendaftaran. Namun terkadang instruktur terlambat sehingga membuat warga belajar menunggu di depan LKP Farisma Cipta. Pelayanan yang diberikan bagus dan sudah menguasai sehingga belum masalah mengenai pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang dibeirkan dengan batas waktu yang jelas karena sudah ada jadwal yang telah ditentukan.”

Untuk melihat *Non-academic aspects*, maka penjabaran yang disampaikan oleh pemimpin LKP, instruktur kelas reguler, instruktur kelas privat, dan salah satu alumni warga belajar terkait sembilan indikator atau pertanyaan yaitu meliputi kesungguhan karyawan, respon karyawan, sikap positif karyawan, komunikasi karyawan, kepedulian karyawan, jam pelayanan, penguasaan prosedur pelayanan, pelayanan terpercaya, dan batas waktu pelayanan, kemudian diverifikasi lagi dengan melakukan dokumentasi. Hanya indikator jam pelayanan yang dilakukan cek dokumentasi. Berdasarkan hasil dokumentasi diperoleh bahwa pada brosur tertulis jam kursus akan dilaksanakan dari hari senin hingga sabtu, dengan waktu dimulai dari 08.00-11.00 dan jam 14.00-17.00. jam pelayanan tersebut dapat dipilih warga belajar selama tiga hari dalam seminggu yaitu senin, selasa, rabu atau kamis, jumat,

sabtu dengan pilihan jam 08.00 atau jam 14.00. brosur tersebut sudah tercantum jadwal kursus yang jelas.

Kesesuaian dokumentasi pada *Non-Academic Aspects* dilihat dengan melakukan observasi di ruang kelas saat proses pembelajaran dan saat proses administrasi dilakukan. Ditemukan bahwa instruktur sekaligus karyawan dalam proses administrasi maupun saat proses kursus terlihat bersungguh-sungguh mendengarkan keluhan serta kebutuhan warga belajar dengan penuh kesabaran. Komunikasi karyawan juga menunjukkan instruktur dan warga belajar akrab layaknya teman dan keluarga. Instruktur juga berbicara dengan jelas dan santun baik kepada pimpinan, warga belajar maupun tamu. Kepedulian instruktur kepada warga belajar hanya sebatas peduli jika warga belajar mengeluhkan masalah. Jam pelayanan sesuai harapan warga belajar. Mengenai penguasaan prosedur pelayanan instruktur terlihat tidak canggung saat melayani warga belajar maupun tamu namun tidak terdapat peraturan tertulis mengenai pelayanan yang harus di kuasai. Layanan yang diberikan juga dapat diandalkan dengan batasan waktu yang telah ditetapkan.

3.2 *Academic Aspects*

Academic aspects didapatkan dengan teknik wawancara dan observasi dan dokumentasi yang terbagi menjadi tujuh indikator atau pertanyaan. Tujuh indikator tersebut yaitu kepedulian instruktur, respon instruktur, kesungguhan instruktur, sikap santun, pengalaman instruktur, pendidikan instruktur dan konsultasi. Berdasarkan hasil wawancara terhadap pimpinan lembaga diketahui bahwa:

“kepedulian terhadap warga belajar sangat peduli agar mereka bisa menjahit dan mendapatkan keahlian. Permintaan bantuan diusahakan membantu secepat mungkin, karena ketika dalam proses pembelajaran terdapat sekitar sepuluh warga belajar. Ketika praktek sudah menjahit dimulai membuat instruktur kewalahan dengan permintaan bantuan warga belajar sehingga LKP menyediakan asisten instruktur. Kesungguhan pemecahan masalah warga belajar dilakukan dengan usaha instruktur untuk memecahkan masalah tersebut meskipun harus mempelajarinya terlebih dahulu. Setiap harinya instruktur memberikan sikap santun kepada warga belajar maupun tamu. Mengenai materi kursus yang diberikan oleh instruktur dan pendidikan instruktur diajarkan oleh yang berpengalaman dengan banyak mengikuti seminar, lomba, sudah mengikuti kursus, dan sudah menerima orderan menjahit pakaian. Instruktur juga Memberikan kesempatan konsultasi mengenai proses pembelajaran menjahit.”

Berdasarkan wawancara dengan instruktur kelas reguler LKP Farisma Cipta, informasi yang diperoleh sebagai berikut:

“Instruktur sangat peduli dengan keadaan warga belajar semala masih menjadi warga belajar di LKP farisma cipta. Respon yang diberikan jika permintaan bantuan akan selalu dibantu lebih-lebih lagi mengenai pembelajaran. Semua masalah warga belajar akan diusahakan untuk menyelesaikannya bahkan masalah dirumah yang mengganggu proses pembelajaran. Sikap santun yang diberikan instruktur kepada warga belajar maupun tamu. Instruktur yang direkrut juga memiliki pengalaman dan

berpendidikan menjahit dengan mengikuti pelatihan, seminar, kursus menjahit dan menerima orderan menjahit. instruktur juga harus tegas dan bisa mengambil keputusan. Kesempatakan konsultasi juga diberikan sebelum melanjutkan ke tahap praktek. Konsultasi disini adalah mengenai pemahaman warga belajar, jika warga belajar belum bisa memahami pola dasar maka tidak lanjut ke tahap praktek karena hal tersebut yang akan membuat warga belajar pusing.”

Berdasarkan wawancara dengan instruktur privat LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“bahwa instruktur sangat peduli terhadap keadaan warga belajar karena instruktur datang ke LKP untuk mengajarkan warga belajar sampai bisa menjahit. Respon yang diberikan instruktur terhadap permintaan bantuan dilakukan secepat mungkin seperti warga belajar yang bertanya mengenai apa yang tidak dipahami maka instruktur akan segera membantu. Pemecahan masalah diselesaikan secepat mungkin, jika tidak bisa maka akan perlu pemahaman untuk menyelesaikannya. Sikap yang diberikan kepada warga belajar melibatkan sikap santun. Semua instruktur di LKP Farisma Cipta berpengalaman dan berpendidikan sesuai kursus yang di ampu dengan mengikuti seminar bahkan perlombaan dan yang paling penting adalah sudah menerima orderan menjahit. Instruktur juga selalu memberikan kesempatan untuk warga belajar berkonsultasi apa pun itu.”

Berdasarkan wawancara dengan salah satu alumni warga belajar LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Bahwa instruktur peduli kepada warga belajar seperti memastika warga belajar paham materi pembelajaran yang diberikan. Instruktur juga sangat respon jika warga belajar ada yang bertanya, kemudian instruktur menjelaskannya dengan baik. instruktur sungguh dalam membantu pemecahan masalah warga belajar. Instruktur juga bersikap santun dan sabar bahkan suka bercanda. Instruktur juga berpengalaman dan berpendidikan dilihat dari penghargaan yang dilihat warga belajar. Selalu memberikan kesempatan konsultasi seperti mengenai kain, pembuatan pola, model baju dan sebagainya.”

Untuk melihat *Academic Aspect*, maka penjelasan yang disampaikan oleh pimpinan LKP, instruktur kelas reguler, instruktur kelas privat, dan salah satu alumni warga belajar terkait tujuh indikator yaitu kepedulian instruktur, respon instruktur, kesungguhan instruktur, sikap santun, pengalaman instruktur, pendidikan instruktur dan konsultasi. Kemudian diverifikasi dengan melakukan cek dokumen dan observasi. Berdasarkan dokumentasi diperoleh bahwa terdapat CV instruktur yang menjelaskan pengalaman bekerja, pengalaman organisasi, dan pelatihan dan seminar yang pernah diikuti, hal tersebut mendukung dalam proses mengajar kursus menjahit. Pendidikan instruktur juga diperoleh dari hasil pengalaman instruktur dan juga ditambah sudah menerima orderan menjahit pakaian.

Hasil dari teknik observasi menunjukkan instruktur peduli terhadap warga belajar dan instruktur juga memberikan respon yang baik pada saat kursus atau saat

kursus sudah selesai. Instruktur juga mengawali pembelajaran dengan salam dan doa di awal dan akhir pembelajaran, menghargai setiap peserta didik, menanggapi dengan tepat, dan sopan saat mengajar dengan tidak menggunakan bahasa yang kasar di dalam maupun di luar kursus. Instruktur sudah sangat mahir dalam segala hal yang ditanyakan oleh warga belajar tentu itu membuktikan bahwa instruktur berpengalaman dan berpendidikan sesuai kursus menjahit yang di ampunya. Dan instruktur selalu memberikan dorongan kepada warga belajar jika ada masalah dan memerlukan adanya konsultasi bahkan instruktur juga memberikan nomor telepon agar warga belajar bisa menghubungi jika ingin berkonsultasi.

3.3 Reputation

Pada aspek reputation data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi yang dibagi menjadi beberapa indikator. Aspek *reputation* memiliki sepuluh indikator yaitu penampilan instruktur, fasilitas akademik, fasilitas ruang tunggu, fasilitas ruang ibadah, standar minimal ukuran kelas, materi kursus, lokasi LKP, tata ruang, prestasi dan lulusan. Sesuai dengan wawancara terhadap pimpinan LKP Farisma Cipta diketahui bahwa:

“penampilan instruktur diusahakan selalu profesional, setidaknya menggunakan baju batik. Fasilitas akademik termasuk mesin jahit yang ada di LKP semua bisa digunakan jika rusak maka akan segera diperbaiki. Tidak terdapat ruang tunggu di LKP Farisma Cipta. Fasilitas ruang ibadah ada di bagian belakang gedung yang menyediakan mukena dan sajadah serta kamar mandi. standar maksimal ukuran kelas adalah dua puluh orang untuk kelas reguler dan empat orang untuk kelas privat. Materi kursus sangat lengkap, mulai dari celana, rok, tunik, gaun. Lokasi LKP juga strategis karena berada di tengah kota. Tata ruang kurang rapi karena adanya kain-kain yang berserakan. LKP Farisma Cipta memiliki beberapa prestasi yang diletakkan di sebuah lemari. LKP Farisma Cipta juga mengharapkan tercapainya tujuan LKP bahwa lulusannya dapat membuka atau menerima jasa menjahit baju.”

Berdasarkan wawancara dengan instruktur kelas reguler LKP Farisma Cipta , maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Seharusnya penampilan instruktur profesional namun faktor cuaca terkadang membuat penampilan instruktur tidak profesional karena mengenakan jaket saat mengajar. Fasilitas akademik berkualitas karena warga belajar aktif menggunakan. LKP Farisma Cipta tidak ada menyediakan fasilitas ruang tunggu. Ruang ibadah sejauh ini ada dan warga belajar bebas menggunakan. Warga belajar dalam satu kelas rata-rata berjumlah sepuluh orang. Materi kursus setiap warga belajar berbeda-beda karena setiap warga belajar yang baru masuk akan langsung diberikan materi baru. Lokasi LKP strategis karena LKP Farisma Cipta terdapat dua cabang di tengah kota. Tata ruang tidak rapi karena semua dilakukan hanya di satu ruangan saja ketika menjahit, membuat pola, dan menulis. Prestasi LKP Farisma Cipta berasal dari prestasi instruktur dan warga belajar yang mengikuti berbagai lomba. Lulusan LKP Farisma Cipta sudah banyak yang membuka jasa menjahit bahkan sudah mempunyai karyawan.

Berdasarkan wawancara dengan instruktur kelas privat LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Bahwa penampilan instruktur tidak profesional karena memakai baju yang tidak formal seperti gamis, akan tetapi selalu berpenampilan sopan. Fasilitas akademik seperti mesin jahit, mesin obras semua bisa digunakan. LKP Farisma Cipta tidak menyediakan ruang tunggu. Fasilitas ruang ibadah nyaman terdapat mukenah, sajadah dan kamar mandi bersih. Standar minimal ukuran kelas adalah empat untuk kelas privat. Materi kursus lengkap dimulai dari materi mengukur, membuat pola, sampai praktek menjahit. Lokasi LKP strategis karena berada di tengah kota dan dapat menggunakan angkutan umum. Tata ruang LKP kurang baik karena tidak menata ruangan dengan rapi. Prestasi yang dimiliki juga cukup banyak dari para instruktur dan warga belajar, hanya selama pandemi covid 19 LKP Farisma Cipta tidak mengikuti perlombaan. Kebanyakan warga belajar lulusan LKP Farisma Cipta sudah menerima jasa menjahit pakaian, masalah yang sering terjadi jika lulusan tidak menerima jasa menjahit adalah karena setelah kursus lalu menikah.”

Berdasarkan wawancara dengan salah satu alumni warga belajar LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Bahwa penampilan instruktur sopan dan rapi. Fasilitas akademik berkualitas terdapat mesin jahit listrik dan mesin jahit manual. Fasilitas ruang tunggu tidak ada disediakan dan fasilitas ruang ibadah nyaman digunakan. Standar minimal ukuran kelas biasanya sepuluh sampai lima belas orang. Materi kursus yang diberikan lengkap karena semua pola menjahit disediakan. Lokasi LKP strategis karena berada di tengah kota. Tata ruang sempit karena hanya terdapat satu ruangan saja. Terdapat beberapa prestasi yang dibuktikan dengan adanya piala penghargaan yang diletakkan dilemari sehingga siapa pun yang datang dapat melihatnya. Lulusan rata-rata sudah membuka jasa menjahit pakaian minimal dirumahnya masing-masing.”

Untuk melihat aspek *reputation*, maka penjelasan yang disampaikan oleh pimpinan LKP, instruktur kelas reguler, instruktur kelas privat, dan salah satu alumni warga belajar terkait sepuluh indikator yaitu penampilan instruktur, fasilitas akademik, fasilitas ruang tunggu, fasilitas ruang ibadah, standar minimal ukuran kelas, materi kursus, lokasi LKP, tata ruang, prestasi dan lulusan. Kemudian diverifikasi dengan melakukan cek dokumen dan observasi. Berdasarkan dokumentasi diperoleh bahwa pada brosur kursus terdapat tiga level kursus yang dapat dijalani yaitu pada level satu mengukur dimana materi yang akan di dapat adalah pola rok, blus, gamis serta prakteknya, pada level dua materi yang akan di dapat adalah celana wanita, kemeja pria, baju akan, dan pada level tiga akan mendapatkan materi gaun muslim yaitu kebaya dan desain busana. Pengecekan dilakukan juga dengan melihat buku bahan ajar yang digunakan, dimana terdapat buku dan pola-pola yang akan digunakan.

Hasil teknik observasi pada aspek *reputation* dan yang pertama mengenai penampilan instruktur peneliti menilai bahwa instruktur menggunakan pakaian yang sopan dan rapi, namun tidak menggunakan pakaian yang seragam. Fasilitas akademik secara keseluruhan kurang memadai terutama ruang kelas walaupun mesin jahit, mesin obras dan meja untuk membuat pola sudah memadai. Fasilitas

ruang tunggu tidak ada tersedia di LKP Farisma Cipta. Fasilitas ruang ibadah terletak dibelakang gedung terdapat mukena, sajadah dan beralaskan tikar. Lokasi LKP Farisma Cipta terletak di tengah kota takengon Kabupaten Aceh Tengah sehingga dapat dijangkau dengan menggunakan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi, tata ruang LKP Farisma Cipta kurang rapi karena gedung yang sempit membuat ruang praktek dan teori di satukan. Prestasi LKP Farisma Cipta yang pernah dicapai LKP Farisma Cipta diantaranya adalah juara 3 apresiasi LKP Berprestasi tata busana tahun 2014, juara 3 instruktur kursus tata busana program pendidikan nonformal Dinas Pendidikan Aceh tahun 2014, juara 1 lomba tata busana Dinas pendidikan Aceh tahun 2017, juara 1 lomba instruktur kursus tata busana Dinas Pendidikan Aceh tahun 2017, juara harapan 1 lomba pengelola lembaga kursus dan pelatihan (LKP) Dinas Pendidikan Aceh tahun 2018. Dan terakhir mengenai lulusan juga sudah banyak yang dapat membuka jasa menjahit pakaian, termasuk informan alumni warga belajar yang peneliti wawancarai.

3.4 Access

Data access diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi. Pada aspek ini dibagi menjadi enam indikator yaitu kesetaraan pelayanan, kebebasan berpendapat, kerahasiaan informasi, kemudahan berkomunikasi melalui sarana telepon, kritik dan saran, dan standar operasional prosedur pelayanan. Sesuai dengan wawancara terhadap pimpinan LKP Farisma Cipta diketahui bahwa:

“Pelayanan yang diberikan setara tidak ada yang dibeda-bedakan. Warga belajar juga dibebaskan untuk mengemukakan pendapatnya kepada pemimpin LKP atau instruktur. Kerahasiaan informasi warga belajar juga dijamin oleh LKP, tanpa adanya surat izin pihak LKP tidak akan memberikan informasi warga belajar kepada siapa pun terkecuali alamat warga belajar bisa diminta tanpa adanya surat izin. Warga belajar dapat menghubungi pimpinan atau instruktur melalui telepon dan Whatsapp. LKP Farisma Cipta sangat menerima kritik dan saran karena dapat membuat LKP akan menjadi lebih baik. Standar prosedur pelayanan tidak terdapat di LKP, hanya mengambil konsep melayani dengan sebaik-baiknya karena pelayanan yang diberikan kepada warga belajar dalam jumlah sedikit”

Berdasarkan wawancara dengan instruktur kelas reguler LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan kepada warga belajar secara sama, walau pun ada perbedaan usia, jenjang pendidikan dan kelas reguler atau privat. Memberikan kebebasan kepada warga belajar untuk berpendapat dan mengusahakan terealiasikannya perbaikan untuk sekarang atau periode pembelajara kedepan. Kerahasiaan informasi warga belajar terjamin karena data warga belajar hanya digunakan untuk data dapodik saja. zaman teknologi seperti sekarang ini membuat warga belajar dapat menghubungi instruktur melalui telepon. Kritik dan saran sangat diterima oleh instruktur karena instruktur menilai kritik dan saran akan sangat membangun LKP Farsima Cipta. Standar operasional seharusnya dimiliki LKP Farisma, pada pelaksanaannya tidak ada SOP secara tertulis namun hanya memantau pelayanan yang diberikan.”

Berdasarkan wawancara dengan instruktur kelas privat LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan kepada warga belajar sama tidak ada yang membeda-bedakan. Instruktur membebaskan warga belajar untuk berpendapat karena dapat dijadikan perbaikan dan berusaha mewujudkannya. Kerahasiaan informasi sangat terjamin instruktur tidak akan memberitahukan secara sembarangan kepada orang lain mengenai data warga belajar. Warga belajar juga dapat menghubungi instruktur melalui telepon bahkan dapat menghubungi melalui Whatsapps. Instruktur sangat menerima kritik dan saran. Dan instruktur tidak mengetahui standar operasional prosedur pelayanan yang ada di LKP Farisma Cipta.”

Berdasarkan wawancara dengan salah satu alumni warga belajar LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Bahwa selama belajar di LKP Farisma Cipta tidak ada warga belajar yang dibeda-bedakan. Memberikan kebebasan berpendapat juga dapat dilakukan warga belajar selama kursus maupun diluar kursus. Mengenai kerahasiaan informasi sejauh ini belum ada masalah yang bersangkutan dengan informasi pribadi warga belajar. Warga belajar juga dapat menghubungi instruktur melalui telepon atau Whatsapps jika ingin meminta izin dan berkonsultasi. Instruktur sejauh ini menerima kritik dan saran. Dan mengenai standar operasional prosedur pelayanan warga belajar tidak mengetahuinya.”

Kesesuaian hasil wawancara mengenai aspek reputation dengan enam indikator yaitu kesetaraan pelayanan, kebebasan berpendapat, kerahasiaan informasi, kemudahan komunikasi melalui telepon, kritik dan saran, dan standar operasional prosedur pelayanan dilihat dengan melakukan observasi di ruang kelas saat pembelajaran dan saat proses administrasi. Ditemukan bahwa kesetaraan pelayanan yang diberikan instruktur terlihat sama dalam melayani warga belajar baik kursus reguler maupun privat. Kerahasiaan informasi juga dinilai bahwa Instruktur sangat hati-hati dalam memberikan informasi mengenai warga belajar bahkan ketika peneliti meminta data salah satu alumni warga belajar instruktur meminta peneliti untuk menunjukkan surat izin dan proposal penelitian, maka dari itu terlihat bahwa data warga belajar tidak mudah diberikan kepada orang lain. Kemudahan komunikasi melalui telepon juga diberikan instruktur, terutama melalui *WhatsApp*. Sewaktu peneliti melakukan komunikasi dengan instruktur tidak ada ditemukan kendala ketika menghubungi LKP Farisma Cipta. Instruktur juga menerima kritik dan saran dari warga belajar. Standar operasional prosedur pelayanan (SOP) LKP Farisma Cipta menunjukkan bahwa tidak didapati pedoman yang tertulis mengenai SOP pelayanan tersebut.

3.5 Program Issues

Data *program issues* diperoleh melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Aspek ini dibagi menjadi dua indikator yang digunakan dalam pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi, kedua indikatornya yaitu keberagaman materi kursus dan struktur program kursus. Aspek *program issues*, sesuai dengan wawancara yang dilakukan terhadap pimpinan lembaga maka diperoleh:

“Keberagaman konsentrasi kursus di LKP Farisma Cipta terdiri dari kursus menjahit pakaian, menjahit kerawang dan beberapa tahun yang lalu terdapat kursus menjahit sprei dan kursus komputer. Struktur kursus dapat berubah namun seperti jadwal kursus tidak pernah berubah karena sejak awal warga belajar dapat menentukan jadwal kursus yang diinginkan.”

Berdasarkan wawancara dengan instruktur kelas reguler LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Bahwa keberagaman konsentrasi kursus dulunya terdapat kursus elektronika dan kursus menjahit namun sekarang hanya memfokuskan pada kursus menjahit. Ada dua kelas kursus yaitu kursus reguler dan privat. Kursus kelas reguler dilakukan beramai-ramai maksimal dua puluh orang dan kelas privat terdiri dari empat warga belajar dalam satu kelas. Struktur kursus sudah ditentukan termasuk materi juga sudah di tetapkan. Pada level satu rok dan gamis, level dua kemeja, celana dan baju anak, level tiga gaun dan kebaya namun setiap warga belajar berbeda materi.”

Berdasarkan wawancara dengan instruktur kelas privat LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Bahwa keberagaman kursus hanya terdapat kursus menjahit yang terdiri dari tiga level dan materi yang diberikan termasuk lengkap dari pada tempat kursus lainnya. Struktur kursus sejauh ini masih sesuai yang ditetapkan pada pagi hari pukul 08.00-11.00 dan siang pukul 14.00-05.00”

Berdasarkan wawancara dengan salah satu alumni warga belajar LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Bahwa keberagamannya terdapat pada materi kursus yang diberikan dimana semua pola pakaian terdapat di LKP Farisma Cipta. Struktur kursus ditentukan LKP dan tidak dapat dirubah.”

Kesesuaian hasil wawancara mengenai aspek *program issues* dengan dua indikator yang digunakan yaitu keberagaman materi kursus dan struktur program kursus. Kemudian diverifikasi dengan melakukan cek dokumen dan observasi. Berdasarkan dokumentasi diperoleh bahwa pada brosur termuat materi-materi kursus yang akan diajarkan yaitu pada level satu mengukur dimana materi yang akan di dapat adalah pola rok, blus, gamis serta prakteknya, pada level dua materi yang akan di dapat adalah celana wanita, kemeja pria, baju akan, dan pada level tiga akan mendapatkan materi gaun muslim yaitu kebaya dan desain busana. Struktur program kursus juga menjelaskan pada brosur bahwa kelas reguler maupun privat dilaksanakan selama sebulan dan tiga hari dalam seminggu, pada jam 08.00-11.00 atau 14.00-17.00 WIB. Jadwal kursus akan dirubah jika instruktur yang tidak dapat hadir, maka diganti di hari lain pada jam yang sama atau pun di jam instruktur lain. Pengamatan/observasi menunjukkan bahwa struktur program kursus nampak kurang fleksibel namun karena LKP Farisma Cipta memiliki dua jadwal maka warga belajar dapat memilih pagi atau siang, akan tetapi hal tersebut tidak dapat di rubah hingga akhir masa kursus.

3.6 *Understanding*

Hasil *understanding* diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi. Pada aspek ini dibagi menjadi dua indikator yang digunakan dalam pedoman wawancara dan observasi. Kedua indikatornya yaitu layanan kesehatan dan layanan konseling.

Aspek understanding, sesuai dengan wawancara yang dilakukan terhadap pimpinan lembaga maka diperoleh:

“Layanan kesehatan tidak tersedia karena belum pernah terjadi kecelakaan saat kursus, LKP hanya menyediakan kotak P3K. Layanan konseling yang diberikan hanya ketika warga belajar ada masalah, layanan tidak secara formal.”

Berdasarkan wawancara dengan instruktur kelas reguler LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Layanan kesehatan di LKP Farisma Cipta seharusnya ada namun tidak terlaksana dan belum pernah terjadi kecelakaan saat kusus. Kotak P3K tersedia di LKP Farisma Cipta. Layanan konseling khusus tidak tersedia, akan tetapi jika warga belajar ada kendala maka instruktur akan menyelesaikannya.”

Berdasarkan wawancara dengan instruktur kelas privat LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Layanan kesehatan yang ada di LKP Farisma cipta adalah kotak P3K dan adanya pihak puskesmas yang memberikan sosialisasi mengenai kesehatan. Layanan konseling formal tidak ada, namun ketika ada masalah instruktur akan membantu.”

Berdasarkan wawancara dengan salah satu alumni warga belajar LKP Farisma Cipta, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

“Bahwa layanan kesehatan hanya tersedianya kotak P3K dan disarankan untuk meningkatkannya karena menjahit juga berhubungan langsung dengan benda-benda tajam. Layanan konseling tidak ada di LKP Farisma Cipta namun instruktur akan memberikan solusi jika ada permasalahan yang terjadi.”

Kesesuaian hasil wawancara mengenai aspek *understanding* dengan dua indikator yang digunakan yaitu layanan kesehatan dan layanan konseling dilihat dengan melakukan observasi. Ditemukan bahwa layanan kesehatan yang tersedia kurang baik karena hanya tersedia satu kotak P3K. Kotak tersebut berbentuk persegi panjang yang berisikan plaster, kapas, minyak kayu putih, alkohol, dan perban. Layanan konseling yang diberikan oleh pemimpin atau instruktur adalah memberikan kesempatan untuk warga belajar jika membutuhkan konsultasi, hanya saja tidak adanya kenyamanan karena tidak tersedianya waktu dan tempat yang khusus untuk berkonsultasi. Warga belajar dapat melakukan konsultasi dengan instruktur diluar kursus melalui telepon, SMS, dan *WhatsApp*.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian dalam bentuk wawancara, observasi dan dokumentasi dan dilakukan analisis data temuan hasil penelitian agar lebih terperinci dan terurai maka dalam pembahasan ini akan disajikan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. LKP Farisma Cipta pada *non-academic aspects* atau hal-hal esensial yang diperuntukan kepada warga belajar yang menjadi tanggung jawab instruktur yang sekaligus karyawan mendapatkan penilaian yang sesuai dengan dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman (Jasfar,2005) yaitu bukti langsung

(*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) merupakan beberapa komponen penting yang digunakan untuk mengukur mutu/kualitas. Kehadiran tenaga profesional yang handal tentunya sangat menunjang nilai kualitas pelayanan. Performa karyawan yang sekaligus instruktur di LKP Farisma Cipta dilihat dari hasil penilaian *non-academic aspects* yaitu karyawan sungguh dalam bekerja, merespon terhadap keluhan warga belajar, memberikan sikap positif, menjalin komunikasi dengan baik, pelayanan yang diberikan terpercaya, waktu pelayanan jelas, dan memiliki kepedulian terhadap warga belajar merupakan sebuah keunggulan LKP Farisma Cipta. walaupun performa karyawan LKP Farisma Cipta pada aspek penguasaan SOP memerlukan peningkatan, namun secara umum warga belajar LKP Farisma Cipta merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan instruktur atau karyawan.

Komponen manajemen mutu pendidikan menurut Jusoh (2004) memiliki sepuluh aspek yaitu *tangible* (dapat dilihat/dirasakan), *reliability* (reabilitas), *responsiveness* (ketanggapan), *competence* (kompetensi), *courtesy* (tata kerama), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer*. Sebagai pelopor dalam memberikan layanan pendidikan, peran pelatih di lembaga kursus sangat penting. walaupun menurut Abdulhak, Ishak dan Ugi (2012) hubungan instruktur dengan warga belajar bersifat mendatar, lebih kepada informal dan akrab. Pada *Academic Aspects* hasil yang di dapat menunjukkan bahwa instruktur di LKP Farisma Cipta dibandingkan dengan kelima aspek lainnya merupakan aspek terbaik. Sifat instruktur yang reponsif, memiliki kepedulian, bersungguh-sungguh, santun, komunikatif, bersikap positif, memiliki pengalaman, dan berpendidikan.

Standar nasional pendidikan (SNP) merupakan kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum negara kesatuan republik Indonesia yang dijelaskan pada Peraturan Pemerintah No.19 tahun 2005 yang salah satunya adalah standar sarana dan prasarana. Di dalam peraturan tersebut menjelaskan standar sarana dan prasarana berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat beribadah, ruang praktek, lokasi dan keperluan untuk menunjang proses pembelajaran. Pada aspek *reputation* LKP Farisma Cipta menunjukkan bahwa dari kelima aspek lainnya mendapatkan penilaian yang paling memerlukan peningkatan yaitu seperti fasilitas akademik, fasilitas ruang tunggu, tata ruang, dan penampilan instruktur memerlukan peningkatan. Meskipun reputasi untuk hal-hal fisik LKP Farisma Cipta memiliki materi kursus lengkap, banyak prestasi, lokasi LKP strategis, standar minimal ukuran kelas telah ditetapkan dan tingkat keberhasilan lulusan yang telah dapat membuka jasa penerimaan menjahit pakaian.

Empati (*empathy*) merupakan kemudahan membangun hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan pelanggan, mengenal warga belajar, serta menjadi pendengar yang baik, merupakan salah satu dimensi kualitas dalam mengukur kualitas menurut parasuraman (Jasfar, 2005), hasil dari aspek *Access* menunjukkan bahwa pelayanan diberikan secara setara, kerahasiaan warga belajar terjamin, dan dapat dihubungi melalui telepon. Walaupun untuk SOP di LKP Farisma Cipta memerlukan adanya penentuan SOP yang ditetapkan secara tertulis, namun LKP Farisma Cipta selalu menerima kritik dan saran dari warga belajar demi memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Sependapat dengan

Usman H (2006) bahwa budaya perbaikan terus-menerus diperlukan untuk mencapai mutu yang tinggi.

Menurut Tjiptono (2012) kualitas diartikan sebagai hubungan antara suatu produk dengan jasa atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam rangka memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Bagi penyedia layanan yang gagal memenuhi keinginan dan harapan pelanggan maka akan ditinggalkan oleh pelanggan mereka. Di bidang kursus, maka lembaga pendidikan perlu terus beradaptasi dengan kebutuhan warga belajar saat ini. Salah satu cara penawaran lembaga kursus untuk menarik warga belajar adalah dengan mengembangkan program kursus yang menarik. Bersama dengan ketersediaan fasilitas pendukung dapat meningkatkan minat bagi calon warga belajar untuk kursus di lembaga pendidikan. Hasil penelitian di LKP Farisma Cipta pada aspek *Program Issues* yang memiliki keberagaman materi namun struktur jadwal kursus tidak fleksible yakni telah ditetapkan dan tidak dapat dirubah. Sedangkan untuk aspek *understanding* yang dimiliki LKP Farisma Cipta menyediakan layanan konseling jika ada permasalahan tanpa ada memberikan waktu dan tempat khusus untuk layanan konseling tersebut serta layanan kesehatan yang hanya menyediakan kotak P3K.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan di LKP Farisma Cipta adalah sebagai berikut:

1. *Non-Acedemic Aspects*

Pada aspek *Non-Acedemic* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki karyawan yang bersungguh-sungguh dalam bekerja, karyawan yang merespon segala keluhan dari warga belajar, memiliki sikap positif, terjalin komunikasi yang baik dengan warga belajar, memiliki jam pelayanan yang terjadwal, pelayanan yang diberikan terpercaya, batas waktu pelayanan telah ditentukan, serta memiliki kepedulian yang baik kepada warga belajar. Hanya pada aspek penguasaan prosedur pelayanan tidak terdapat peraturan tertulis yang ditetapkan mengenai pelayanan yang harus dikuasai.

2. *Academic Aspects*

Pada aspek *Academic* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki instruktur yang mempunyai kepedulian kepada warga belajar, merespon setiap keluhan warga belajar, instruktur yang bersungguh-sungguh dalam mengajar dan menyelesaikan masalah warga belajar, memiliki sikap santun, mempunyai pengalaman menjahit, berpendidikan, serta memberikan kesempatan untuk berkonsultasi kepada warga belajar.

3. *Reputation*

Pada aspek *reputation* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki materi kursus yang lengkap, lokasi LKP yang strategis, memiliki prestasi, standar minimal ukuran kelas yang telah ditetapkan, serta lulusan yang dapat membuka penerimaan menjahit pakaian. Sedangkan Pada fasilitas akademik, penampilan instruktur, ruang ibadah, dan tata ruang perlu adanya peningkatan yang dapat

memajukan aspek reputation di LKP Farisma cipta. Dan fasilitas ruang tunggu tidak tersedia di LKP Farisma Cipta.

4. Access

Aspek *Access* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki kesetaraan dalam memberikan pelayanan, memberikan kebebasan berpendapat kepada warga belajar, merahasiakan informasi pribadi warga belajar, memberikan kesempatan berkomunikasi dengan telepon, serta memberikan kesempatan untuk menyampaikan kritik dan saran untuk perbaikan. Hanya saja LKP Farisma Cipta tidak memiliki standar operasional pelayanan (SOP).

5. Program issues

Pada aspek *Program issues* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki keberagam program sejak awal berdirinya LKP dan pada struktur kursus LKP yang dimiliki bersifat kaku tidak dapat dirubah sesuai dengan yang telah ditetapkan sejak awal.

6. Understanding

Aspek *Understanding* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki layanan konseling yang diberikan sesuai kebutuhan warga belajar jika ada permasalahan, sedangkan pada layanan kesehatan di LKP Farisma Cipta hanya menyediakan sebuah kotak P3K.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F., (2005), "*The development of HEDPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality For The Higher Education Sector*". *International Journal of Consumer Studies* (30, 6) Hlm. 569-581.
- Abdullah, F. (2006). "*Measuring Service Quality in Higher Education: HEDPERF versus SERVPERF*". *Marketing Intelligence & Planning* (Vol. 24 No. 1). Hlm. 31-47.
- Abdulhak, I dan Ugi S., 2012, *Penelitian Tindakan dalam Pendidikan Nonformal*, Jakarta: Raja GrafiK Persada.
- Amelia, (2012), "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)*", *Skripsi*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Avianti, L., (2019), "*Pemberdayaan Masyarakat Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Lkp) Idola Kabupaten Lampung Tengah*", *Skripsi*, Bandar Lampung: Uin Raden Intan Lampung.
- Emzir, (2012), *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis data*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Faiq, A., (2017), "*Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya*". *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hanafi dkk. (2020). "*Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (Pkbm) Kota Serang*". *Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus)*, 5(1).
- Hadari N. 2005. *Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gunawan, I. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ghony dkk, (2012), *Metodologi penelitian kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.,

- Indrawati, A., (2011), "Pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen", *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), 25-35.
- Jasfar, F., (2005), *Manajemen jasa: pendekatan terpadu*, Ghalia Indonesia.
- Jamaluddin, (2017), *Manajemen Mutu: Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*, Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Jusoh, A dkk., (2004), *Service Quality in Higher Education: Management Student's Perspective*, Academic Research Report. Research Management Centre University of Technology Malaysia.
- Krismonik, R., (2020), "Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Di LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas", *Skripsi*, Purwokerto: IAIN Purwokerto).
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A., (2013), *Service marketing management*, Jakarta: Four Salemba.
- Mulyatiningsih, E., (2012), *Metodologi Penelitian Terapan*, Yogyakarta: Alfabeta.
- Moleong dkk, (2004), *Metodelogi penelitian*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N., (2004), *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kementrian Pendidikan Nasional, Dirjen PNFI. Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan 2010, *Apa dan Bagaimana Pembinaan Kursus dan Kelembagaan*, Jakarta: Dirjen PNFI, Kementrian Pendidikan Nasional, Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan, (di unduh 24 maret 2016).
- Nurfitra, S., (2019), "Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati parupuk tabing", *Skripsi*, Padang: Universitas Negeri Padang.
- Prastowo, A., (2012), *Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Prasojo, L D, 20016, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: UNY Press.
- Pupu S R, (2009). *Penelitian Kualitatif. Equilibrium*, Vol 5, no 9. Hlm 1-8.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Rosyada, D., 2004, *Paradigma Pendidikan Demokratis; Sebuah Model perlibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, Jakarta: Kencana.
- Sallis, E., 2012. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sari Ns, Atika Y R., 2017. "Penyelenggaraan Program Pelatihan Baby Sitter Balita Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan (LKP) Kasih Bintang Timur Kota Semarang". *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Suardi, S., 2004, *Sistem Manajemen Mutu*, Jakarta, CV Teruna Grafica.
- Sunyanto, D., 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F, (2002)., *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Usman, (2006), *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Varelasawi, R S. (2019), "Pengaruh manajemen layanan Pendidikan Nonformal (PNF) terhadap kepuasan pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri" , *Skripsi*, Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya.