

**GAMBARAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
DI LKP PERMATA HATI PARUPUK TABING**

SKRIPSI

**untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh
SILFI NURFITRA
NIM. 15005033/2015**

**JURUSAN PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

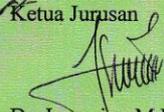
PERSETUJUAN SKRIPSI

**GAMBARAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
DI LKP PERMATA HATI PARUPUK TABING**

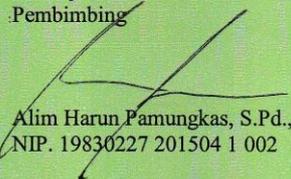
Nama : Silfi Nurfitra
NIM/BP : 15005033/2015
Jurusan : Pendidikan Luar Sekolah
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Oktober 2019

Mengetahui,
Ketua Jurusan


Dr. Ismaniar, M.Pd.
NIP. 19760623 200501 2 002

Disetujui,
Pembimbing


Alim Harun Pamungkas, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19830227 201504 1 002

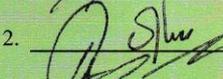
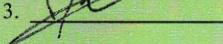
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Penguji Skripsi
Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang

Judul : **Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata
Hati Parupuk Tabing**
Nama : **Silfi Nurfitra**
NIM/BP : **15005033/2015**
Jurusan : **Pendidikan Luar Sekolah**
Fakultas : **Ilmu Pendidikan**

Padang, Oktober 2019

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Alim Harun Pamungkas, S.Pd., M.Pd.	1. 
2. Anggota : Prof. Dr. Solfema, M.Pd.	2. 
3. Anggota : Dr. Tasril Bartin, M.Pd.	3. 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silfi Nurfitra

Nim : 15005033

Jurusan : Pendidikan Luar Sekolah

Fakultas : Ilmu Pendidikan

Judul : Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari
Permata Hati Parupuk Tabing

Dengan ini menyatakan skripsi yang saya buat benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan yang mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, Oktober 2019
Yang menyatakan,



Silfi Nurfitra
NIM. 15005033

ABSTRAK

Silfi Nurfitra. 2019. Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing. Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keberhasilan LKP Sanggar Tari Permata Hati dalam meningkatkan eksistensinya. Hal tersebut dibuktikan dengan lembaga bisa berdiri sampai saat ini, selain itu lembaga juga melaksanakan pelatihan secara gratis, dan tersedianya sarana prasarana pelatihan yang memadai serta adanya kepercayaan dari masyarakat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menggambarkan kualitas layanan pendidikan yang dilaksanakan di LKP Sanggar Tari Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).

Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan di LKP Sanggar Tari Permata Hati yang berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster random sampling*, dimana sampel diambil sebanyak 50% dari populasi jadi berjumlah 25 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disusun berdasarkan skala Likert. Sedangkan analisis data menggunakan rumus persentase.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan (1) kualitas layanan pendidikan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan instruktur berkategori tinggi; (2) kualitas layanan pendidikan berdasarkan dimensi empati (*empathy*) yang diberikan instruktur berkategori tinggi. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa, kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh LKP Sanggar Tari Permata Hati terhadap peserta pelatihan sudah dilaksanakan dengan baik. Saran dari penelitian ini yaitu agar pengelola terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan demi peningkatan dan pengembangan lembaga kedepannya.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Lembaga Kursus dan Pelatihan, Kursus, Layanan Pendidikan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Gambara Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Ismaniar, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Alim Harun Pamungkas, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Wisroni, M.Pd. selaku Ketua Laboratorium Jurusan Pendidikan Luar Sekolah.
5. Ibu Dra. Setiawati, M.Si. selaku dosen Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun Kartu Rencana Studi

(KRS) dan membantu permasalahan yang berhubungan dengan hal akademik.

6. Bapak/Ibu staf pengajar Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Welfrydha selaku Kepala LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing yang telah memberikan izin dan informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Peserta yang mengikuti pelatihan di LKP Sanggar Tari Permata Hati yang telah bersedia memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Teristimewa kedua orang tua serta keluarga yang selalu memberikan semangat dan berdo'a demi kesuksesan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dan studi.
10. Teman-teman bimbingan skripsi 2015 dengan Pak Alim yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan khususnya angkatan 2015 yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan, dan masukan baik selama perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan selama penulisan skripsi ini.

Semoga segala bantuan, bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Akhirnya penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Asumsi Penelitian	7
F. Tujuan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian	7
H. Definisi Operasional	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Pendidikan Nonformal	13
2. Konsep Mutu	22
3. Jasa Pendidikan	25
4. Kualitas Layanan	27
5. Dimensi Kualitas Jasa.....	32
6. Kepuasan Pelanggan.....	39
B. Penelitian Relevan	43
C. Kerangka konseptual	45
D. Pertanyaan Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian	47
B. Populasi dan Sampel	47
C. Jenis Dan Sumber Data	49
D. Instrumen dan Pengembangannya	49
E. Pengumpulan Data	52
F. Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan	61

BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR RUJUKAN	69
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Standar Nasional Pendidikan	28
Tabel 2.	Data Populasi Penelitian	48
Tabel 3.	Data Sampel Penelitian	48
Tabel 4.	Distribusi Jawaban	53
Tabel 5.	Klasifikasi Skala Pesentase	54
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	56
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Standar Mutu	23
Gambar 2.	Pelanggan Pendidikan	25
Gambar 3.	Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	31
Gambar 4.	Kerangka Konseptual	45
Gambar 5.	Histogram Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	57
Gambar 6.	Histogram Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Daftar Nama Peserta Pelatihan	74
Lampiran 2.	Kisi-Kisi Dan Angket Penelitian	76
Lampiran 3.	Rekapitulasi Data Uji Coba Instrument	81
Lampiran 4.	Tabel Harga Krtik R	82
Lampiran 5.	Reliability Uji Coba Instrument	83
Lampiran 6.	Rekapitulasi Data Penelitian	86
Lampiran 7.	Tabel Harga Krtik R	87
Lampiran 8.	Reliability Dan Validitas Data Penelitian	88
Lampiran 9.	Tabel Frekuensi	91
Lampiran 10.	Surat Izin Penelitian Dari Dosen Pembimbing	100
Lampiran 11.	Surat Izin Penelitian Dari Universitas Negeri Padang	101
Lampiran 12.	Surat Rekomendasi Kesbangpol Kota Padang	102
Lampiran 13.	Surat Rekomendasi Dinas Pendidikan Kota Padang	103
Lampiran 14.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian LKP Permata Hati	104

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidikan nasional berfungsi untuk meningkatkan kemampuan dan mengembangkan karakter serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, dengan tujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik menjadi insan yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki akhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri serta menjadi warga negarayang demokratis dan bertanggung jawab (Depdiknas, 2003). Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, harus dibarengi dengan peningkatan layanan mutu pendidikan, sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan bab XV pasal 91 bahwa dalam rangka memenuhi standar nasional pendidikan maka setiap satuan pendidikan baik formal maupun nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan (Depdikbud, 2005).

Berdasarkan berita yang dirilis oleh *World Economic Forum* (WEF) tentang indek daya saing global 2018 menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat ke 45 dari 140 negara (Schwab, 2018), hal ini menunjukkan sudah adanya peningkatan dua peringkat dibandingkan tahun sebelumnya. Dalam era globalisasi dan kompetisi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin kompleks. Tantangan tersebut pada dasarnya merupakan tantangan terhadap kesiapan sumber daya manusia.

Keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia berkualitas yang akan merupakan modal dan sekaligus kunci keberhasilan menghadapi globalisasi tersebut (Indrawati, 2011).

Menyadari tentang arti pentingnya sumber daya manusia, pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia. Kelembagaan pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh. Dengan demikian maka dapat dibayangkan bahwa upaya untuk merencanakan pendidikan merupakan kegiatan yang rumit dan kompleks. Pamungkas, et al (2018) mengatakan bahwa peningkatan sumber daya manusia adalah tugas pendidikan, baik melalui pendidikan formal maupun nonformal. Keberhasilan pendidikan dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian pelayanan pendidikan berkualitas kepada pelanggan pendidikan, yaitu siswa. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Aziz (2017) bahwa setiap satuan pendidikan baik formal maupun nonformal harus melaksanakan pendidikan yang bermutu.

Sallis (2012) mengatakan bahwa mutu dalam konteks Total Quality Management (TQM) merupakan sebuah cara yang dapat membantu institusi/ lembaga untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan yang berasal dari luar. Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas

layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan).

Jalur pendidikan di Indonesia terdiri atas pendidikan formal, nonformal dan informal, dimana ketiga jalur tersebut saling melengkapi satu sama lainnya. Pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang dilaksanakan di luar jalur pendidikan formal yang diselenggarakan secara terstruktur dan sistematis. Pendidikan nonformal dilaksanakan untuk masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan, pendidikan nonformal berfungsi sebagai pengganti, penambah dan pelengkap pendidikan formal serta dalam rangka perwujudan pendidikan sepanjang hayat (Depdiknas, 2003). Pendidikan nonformal mencakup Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), pendidikan kesetaraan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan, pendidikan kepemudaan, majelis taklim serta jenis pendidikan lainnya yang dapat membantu proses belajar dan pengembangan potensi masyarakat.

Dalam Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 disebutkan bahwa lembaga kursus dan pelatihan merupakan salah satu bentuk dari lembaga pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang membutuhkan peningkatan pengetahuan, pengembangan sikap, potensi, keterampilan dan kecakapan hidup dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi demi serta dalam rangka pendidikan sepanjang hayat. Dalam pelaksanaannya lembaga kursus dan pelatihan dilaksanakan oleh pemerintah terutama oleh Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) dan lembaga swasta

diselenggarakan oleh Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) (Depdiknas, 2003).

LKP Permata Hati merupakan salah satu lembaga Pendidikan Nonformal yang bergerak dalam bidang seni tari dan menjahit. Pada awalnya LKP Permata Hati merupakan sanggar tari yang didirikan sejak tahun 2006 oleh ibu Welfrydha. Selama lebih kurang dua belas tahun berdiri, LKP Permata Hati tetap bisa bertahan hingga sekarang. Tahun 2011 satu cabang juga dibuka di Kantor UPT Dinas Pendidikan di Ganting Lubuk Buaya Padang meski cabang ini tak lama umurnya. Tak hanya itu, Sanggar Permata Hati juga membuka sebuah anak sanggar yang bernama Sanggar Tari Permata Hati Palapa Saiyo di Korong Kabun Pasar Usang Pariaman, di mana pada sanggar ini warga belajar juga dibebaskan dalam hal biaya. Eksistensi Sanggar Permata Hati semakin diakui oleh Pemerintah Kota Padang karena sering tampil diberbagai acara termasuk Acara Malam Bagurau kerjasama Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang dengan Padang TV. Pada tahun 2013 Sanggar Tari Permata Hati melakukan pengembangan lembaga menjadi LKP.

LKP Permata Hati melaksanakan pendidikan secara gratis yang menyebabkan banyak pendaftar tiap tahunnya dan jumlah peserta didik cenderung meningkat. Selain itu, LKP ini juga memiliki sarana prasarana dan fasilitas yang memadai, ruang latihan, ruang menjahit, peralatan menjahit, peralatan musik, lemari penyimpanan barang dan peralatan penunjang kegiatan pelatihan. Namun, hal tersebut tidak bisa dijadikan patokan kenapa LKP

Permata Hati masih eksis sampai sekarang, menurut peneliti ada hal lain yang menyebabkan LKP ini mempunyai nilai khusus di masyarakat.

Dengan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap LKP ini membuat peserta pelatihan dan program yang dilaksanakan terus berkembang. Hal ini dibuktikan dengan kepercayaan orang tua untuk melakukan kegiatan pengembangan diri di LKP ini. Serta sebagian orang tua juga mengikuti kegiatan pelatihan menjahit yang dilaksanakan LKP. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti menduga keberhasilan lembaga disebabkan oleh bagusnya layanan pendidikan yang diberikan instruktur terhadap peserta pelatihan.

Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti kualitas layanan yang ada di LKP Permata Hati. Untuk mengukur kualitas layanan yang ada di LKP Permata Hati penulis berpatokan kepada pendapat Parasuraman (dalam Tjiptono, 2003) mengenai pengaruh kualitas dimensi layanan terhadap harapan pengguna layanan, yang dilihat melalui dimensi keandalan (*Reliability*), bukti fisik (*Tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphathy*). Peneliti menggunakan model ini untuk melakukan penilaian kualitas layanan pendidikan diakarenakan dengan model ini dapat diketahui perbandingan antara dua faktor utama layanan, yaitu layanan yang diterima oleh peserta dengan harapan yang diinginkan. Sebagaimana dikatakan oleh Fitzsimmons (dalam Rocahaety, dkk 2005) bahwa kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata dengan pelayanan yang diharapkan.

Kualitas jasa pendidikan melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara pemberi jasa dengan pengguna jasa. Jasa pendidikan mempunyai sifat kasat mata sehingga menyebabkan pelanggan jasa pendidikan tidak bisa melihat, mendengar, mencium, meraba serta merasakan hasil keluaran pendidikan sebelum mereka mengonsumsinya menjadi subsistem sekolah. Oleh karena itu, lembaga pendidikan memiliki tugas untuk mengubah jasa pendidikan yang tidak berwujud menjadi terlihat dengan menghasilkan lulusan yang berkualitas. Karena keterbatasan waktu dan biaya, penelitian difokuskan pada “Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati” berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*emphathy*).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Lembaga bisa berdiri dalam waktu lama.
2. Pelaksanaan pelatihan secara gratis.
3. Sarana dan prasarana pelatihan yang memadai.
4. Kepercayaan masyarakat.

C. Batasan Masalah

Dari fenomena yang dijelaskan di atas dapat diketahui bahwa LKP Permata Hati mendapat perhatian khusus dari masyarakat sehingga dapat berdiri dan berkembang sampai sekarang. Selain melaksanakan pendidikan secara gratis, peserta pelatihan yang mengikuti kegiatan pelatihan merasa senang dan nyaman dalam mengikuti kegiatan pelatihan, dan juga pelayanan

pendidikan yang diberikan pengelola dan instruktur yang baik. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi pada kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati Parupuak Tabing berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing?”.

E. Asumsi Penelitian

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan sebelumnya, maka asumsi dalam penelitian ini bahwa kualitas layanan berhubungan dengan keberhasilan lembaga.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Menggambarkan kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
2. Menggambarkan kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi empati (*empathy*).

G. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan pendidikan luar sekolah dalam kaitannya dengan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan keberhasilan lembaga, khususnya lembaga pendidikan nonformal.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi lembaga

Sebagai saran perbaikan pada dimensi daya tanggap dan empati dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan lembaga.

b. Bagi instruktur

Menambah dan meningkatkan pemahaman tentang pentingnya pemberian layanan yang bermutu serta sebagai acuan dalam pengembangan layanan pendidikan di lembaga nonformal, khususnya lembaga kursus dan pelatihan sanggar tari permata hati.

H. Definisi Operasional

1. Lembaga Kursus dan Pelatihan

Kursus merupakan satuan pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi warga belajar yang memerlukan tambahan pengetahuan untuk pengembangan diri, memperluas karir dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (Depdiknas, 2003). Kegiatan belajar mengajar pada lembaga kursus dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Lembaga kursus juga harus memenuhi unsur belajar mengajar seperti warga belajar, sumber belajar, proses, tempat dan fasilitas belajar (Josoef, 1992). LKP yang dimaksud dalam

penelitian ini yaitu LKP Permata Hati yang berada di jalan Bhakti, Parupuk Tabing, kecamatan Koto Tengah, Kota Padang.

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah tindakan yang dilakukan seseorang kepada orang lain melalui sebuah layanan produk/ jasa yang sesuai dengan kemauan, kebutuhan dan apa yang diinginkan konsumen (Tjiptono, 2012). Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini berarti kualitas layanan pendidikan mengenai baik buruknya jasa pelayanan pendidikan yang diberikan oleh instruktur terhadap peserta pelatihan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemauan yang dimiliki staf/ pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat serta jelas kepada konsumen. Dalam pemberian layanan pegawai harus mampu mempengaruhi persepsi konsumen dengan memperhatikan sikap cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen

(Tjiptono, 2011). Ketanggapan berhubungan dengan kemampuan yang dimiliki oleh staf/pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat serta jelas kepada konsumen. Hal ini juga berarti sejauh mana ketanggapan yang diberikan oleh staf/pegawai dalam membantu pemenuhan kebutuhan konsumen serta memberikan respon yang cepat.

Dalam memberikan pelayanan harus dihindari dimana seorang konsumen harus menunggu lama, hal ini akan berdampak kepada citra negatif yang akan muncul dalam pikiran konsumen. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001).

Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu bagaimana instruktur memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap permasalahan yang dihadapi oleh peserta pelatihan di LKP Permata Hati.

b. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, berkomunikasi dengan baik, perhatian pribadi dan pemahaman terhadap

peserta didik. Sebagaimana dikatakan oleh Tjiptono (2011) bahwa suatu perusahaan yang memiliki empati yaitu perusahaan yang mampu memahami permasalahan pelanggan dan berbuat sesuai kebutuhan pelanggan serta memberikan layanan personal. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001).

Empati yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu respon/perilaku yang diberikan oleh instruktur terhadap peserta pelatihan yang mencakup pemahaman terhadap warga belajar dengan penuh perhatian, keseriusan, simpati dan keterlibatan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh warga belajar.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Dalam kaitan itu, maka faktor kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menjadi

elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan (Engel, 1990).

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. PJ. Johnson dalam Purwoko (2000) kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut: (1) senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima, (2) mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh, (3) tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya, (4) menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

Kepuasan pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu penilaian yang diberikan oleh peserta pelatihan terhadap apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan mengenai layanan pendidikan yang diberikan oleh instruktur dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan di LKP Permata Hati.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. LKP sebagai Bagian Pendidikan Nonformal

a. Konsep Pendidikan Nonformal

Pendidikan merupakan proses belajar yang dilaksanakan sepanjang hayat. Pendidikan tidak hanya sekedar masalah akademik atau perolehan pengetahuan dan kemampuan, melainkan harus mencakup berbagai kecakapan yang diperlukan untuk menjadi manusia yang lebih baik. Sebagaimana dikatakan oleh Sudjana bahwa pendidikan adalah usaha sadar yang menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran atau latihan untuk persiapan dalam menghadapi tantangan di masa yang akan datang (Sudjana, 2004).

Berdasarkan Undang-undang nomor 20 tahun 2003 disebutkan bahwa jalur pendidikan di Indonesia terdiri atas tiga jalur, yaitu pendidikan formal, nonformal dan informal. Dalam pasal 26 ayat 1 dikatakan bahwa pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang dilaksanakan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan yang berfungsi untuk menambah, mengganti dan/ atau melengkapi pendidikan formal dalam rangka mewujudkan pendidikan sepanjang hayat. Sebagaimana dikatakan oleh Sudjana (2008) bahwa pendidikan nonformal adalah setiap kegiatan belajar membelajarkan yang terorganisasi, sistematis, sengaja dan berkelanjutan yang diselenggarakan di luar jalur pendidikan sekolah dengan tujuan untuk membantu peserta didik dalam mengaktualisasi potensi diri berupa pengetahuan, sikap, keterampilan

dan aspirasi yang bermanfaat bagi dirinya, keluarga, masyarakat, lembaga, bangsa dan negara. Combs (dalam Sudjana, 2008) mengatakan bahwa pendidikan nonformal merupakan setiap kegiatan pendidikan yang terorganisir yang diselenggarakan di luar sistem pendidikan formal, baik tersendiri maupun merupakan bagian dari suatu kegiatan suatu kegiatan yang luas, yang dimaksudkan untuk memberikan layanan kepada sasaran didik tertentu dalam rangka mencapai tujuan pembelajaran.

Pendidikan nonformal dalam proses penyelenggaraannya memiliki suatu sistem yang terlembagakan, yang di dalamnya terkandung makna bahwa setiap pengembangan pendidikan nonformal perlu perencanaan program yang matang, melalui kurikulum, isi program, sarana, prasarana, sasaran didik, sumber belajar serta faktor-faktor yang satu sama lain tidak dapat dipisahkan dalam pendidikan nonformal. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pendidikan nonformal merupakan setiap kesempatan belajar yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan, dilaksanakan secara sistematis di luar sistem persekolahan baik terlembaga maupun tidak.

Komar (2006) mengemukakan tujuan dari pendidikan nonformal yaitu untuk melayani warga belajar supaya tumbuh dan berkembang sedini mungkin dan sepanjang hayatnya guna meningkatkan martabat dan mutu kehidupannya, membina warga belajar agar memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap mental yang diperlukan untuk mengembangkan diri, serta memenuhi kebutuhan belajar masyarakat yang tidak dapat dipenuhi dalam jalur pendidikan sekolah.

Dalam pasal 26 ayat 1 dijelaskan bahwa pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang dilaksanakan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan yang berfungsi untuk menambah, mengganti dan/atau melengkapi pendidikan formal dalam rangka mewujudkan pendidikan sepanjang hayat. Dalam rangka mewujudkan fungsi dari pendidikan nonformal tersebut, Direktorat Jendral Pendidikan Nonformal dan Informal Kementerian Pendidikan Nasional (Ditjen PNFI Kemdiknas) menetapkan kebijakan nasional di bidang pendidikan nonformal serta menyusun program pokok layanan pendidikan nonformal yang terdiri dari: (1) Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD); (2) Pendidikan Keaksaraan; (3) Pendidikan Kesetaraan; (4) Peningkatan Budaya Baca; (5) Pendidikan Kecakapan Hidup; (6) Pengarusutamaan Gender dalam Pendidikan (Dediknas, 2003).

1) Karakteristik Pendidikan Nonformal

Karakteristik dari pendidikan nonformal menurut Nengah Marta (dalam Ratna Kurnianingtyas, 2018) antara lain:

- a) Bertujuan untuk mendapatkan keterampilan-keterampilan yang sangat diinginkan. Pendidikan nonformal sangat menitikberatkan kepada pembelajaran yang fungsional dan disesuaikan dengan kebutuhan dari peserta pelatihannya.
- b) Berpusat pada peserta, pendidikan nonformal dikatakan pembelajaran mandiri, peserta dapat mengambil sebagai inisiatif dan pengontrol dalam pembelajaran.

- c) Waktu diselenggarakan kegiatan relatif singkat, dan pada umumnya tidak berkesinambungan.
- d) Menggunakan kurikulum bersifat flaksibel, dilakukan secara musyawarah dengan terbuka dan ditentukan oleh peserta.
- e) Penggunaan metode belajar partisipatif, dan lebih menekankan kepada pembelajaran yang mandiri.
- f) Hubungan instruktur dengan peserta bersifat mendatar. Pendidikan merupakan fasilitator, tidak menggurui.

2) Fungsi Pendidikan Nonformal

Pendidikan nonformal dapat berfungsi untuk pembentukan jiwa karakter dari peserta agar bisa menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan cara berinteraksi dengan segala yang ada dalam lingkungan tersebut baik dalam lembaga pendidikan formal, informal, dan nonformal. Pendidikan nonformal juga merupakan salah satu pendidikan yang dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan pengetahuan maupun keterampilannya. Menurut Ratna (dalam Kumidaninggar, 2017) fungsi dari pendidikan nonformal antara lain:

- a) Meningkatkan potensi diri ataupun keterampilan yang dimiliki oleh peserta.
- b) Memperbaiki sikap maupun kepribadian agar lebih profesional lagi.
- c) Melindungi integrasi dari kehidupan sosial.
- d) Menambah pendidikan formal dilihat dari pengetahuannya, keterampilan-keterampilan, dan perilaku yang didapatkan peserta ketika belajar dalam pendidikan formal yang merasa tidak terpenuhi.

- e) Dapat melengkapinya jika peserta ketika belajar dalam pembelajaran sekolah merasakan perlu memperbaiki pengetahuannya, keterampilan-keterampilan maupun perilaku dalam sistem pendidikan nonformal.

Dari pernyataan di atas bahwa pendidikan nonformal dapat berfungsi untuk memperbaiki sikap dari peserta agar menjadi lebih baik, dan bisa meningkatkan ilmu komunikasi dalam berbagai cakupan sekitarnya di lembaga formal, informal, dan nonformal.

b. LKP Sebagai Bagian Pendidikan Nonformal

Kursus merupakan satuan pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi warga belajar yang memerlukan tambahan pengetahuan untuk pengembangan diri, memperluas karir dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (Depdiknas, 2003). Kegiatan belajar mengajar pada lembaga kursus dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Lembaga kursus juga harus memenuhi unsur belajar mengajar seperti warga belajar, sumber belajar, proses, tempat dan fasilitas belajar (Josoef, 1992). Dalam Undang-undang nomor 20 tahun 2003 disebutkan bahwa lembaga kursus dan pelatihan dilaksanakan untuk masyarakat yang memerlukan kecerdasan, pengetahuan, pengembangan sikap dan kecakapan hidup dalam rangka meningkatkan kesejahteraan hidup (Depdiknas, 2003).

Lembaga kursus dan pelatihan merupakan satuan pendidikan yang berada di luar jalur pendidikan formal, yang diselenggarakan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pendidikan. Kegiatan pembelajaran di lembaga kursus dilaksanakan

dalam jangka waktu yang lebih pendek dibandingkan pendidikan pada umumnya. Dalam pelaksanaannya lembaga kursus dan pelatihan harus memenuhi unsur pembelajaran seperti warga belajar, sumber belajar, program, tempat, materi dan fasilitas belajar.

Karakteristik dari lembaga kursus dan pelatihan yaitu isi dan tujuannya disesuaikan dengan kebutuhan belajar masyarakat, penggunaan metode disesuaikan dengan kondisi warga belajar dan tidak memiliki keterikatan dalam hal jenis kelamin dan usia (Komar, 2006). Lembaga kursus dan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan warga belajar sesuai dengan bakat dan minat yang dimilikinya dalam rangka mempersiapkan diri di masa yang akan datang. Sebagai bagian dari pendidikan nonformal, lembaga kursus dan pelatihan berfungsi untuk melaksanakan pembinaan dan pengembangan baik untuk lembaga maupun untuk programnya.

Menurut Sukmana (2013) yang meliputi unsur-unsur kursus, di antaranya adalah sumber belajar, warga belajar, tenaga nonedukatif, prasarana, sarana, dana belajar, program belajar, metode pembelajaran, hasil belajar, dan raga belajar. Sebagaimana halnya program pendidikan nonformal lainnya unsur-unsur dalam pembelajaran kursus memiliki karakteristik dan kekhususan sesuai dengan tujuan penyelenggaraannya. Penjelasan dari unsur-unsur kursus di antaranya disajikan berikut ini:

1) Sumber belajar

Sumber belajar adalah tenaga pengajar yang paham atau mempunyai keahlian khusus dan yang dinyatakan berwenang untuk melaksanakan tugas sebagai sumber belajar, tanpa terlalu memperhatikan latar belakang pendidikan formal kependidikannya (Sukmana, 2013). Menurut Soetomo dalam program kursus tugas utama sumber belajar atau biasa disebut tenaga instruktur, di antaranya: (a) menyampaikan pengetahuan dan keterampilan serta sikap swakarya yang diperlukan peserta kursus, dengan cara yang sistematis; dan (b) mendorong minat dan bakat kemampuan peserta kursus sesuai dengan tujuan belajar yang ingin dicapai.

2) Warga Belajar/Peserta Kursus

Warga belajar atau peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu (Depdiknas, 2003) Warga belajar adalah anggota-anggota masyarakat, tanpa batas umur, yang memerlukan satu atau beberapa jenis pendidikan tertentu dan mempunyai hasrat, kemampuan untuk belajar, serta bersedia membiayai sebagian atau segala keperluan belajarnya. Anggota masyarakat yang menjadi warga belajar ini memiliki tujuan untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan serta sikap swakarya dalam kehidupan sehari-hari.

3) Penyelenggara

Penyelenggara dapat pula disebut dengan istilah pemilik, yaitu mereka yang memiliki modal, berupa prasarana, sarana yang diperlukan untuk dapat

menyelenggarakan pendidikan (Sukmana, 2013). Meskipun terdapat kemudahan untuk menjadi seorang penyelenggara, namun masih perlu untuk memperhatikan *skill* atau keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang penyelenggara, ada tiga *skill* yang merupakan dasar melaksanakan praktik manajemen dalam dunia pendidikan, yaitu: (a) *Managerial Skill*, (b) *Human Skill*, (c) *Technical Skill*.

4) Tenaga Nonedukatif

Dalam program kursus terdapat tenaga kependidikan yang disebut tenaga nonedukatif. Tenaga nonedukatif ini, meliputi tenaga yang tidak dapat dikategorikan ke dalam penyelenggara dan sumber belajar, namun kehadirannya dalam kursus diperlukan untuk menunjang/mendukung penyelenggaraan proses belajar mengajar itu menjadi lebih lancar (Sukmana, 2013). Tenaga nonteknis edukatif ini dapat dibagi dua bagian, yaitu: (a) Tenaga penata usaha, (b) Tenaga pembantu

5) Sarana dan Prasarana

Menurut Sukmana (2013) yang dimaksud dengan prasarana dalam kursus ialah gedung ruang yang digunakan untuk melakukan kegiatan kursus. Keberadaan unsur ini dalam kehidupan kursus mempunyai tujuan untuk menjamin kelancaran proses pembelajaran, sarana yaitu meliputi saran penunjang dan sarana belajar.

6) Dana Belajar

Dana belajar ialah uang, barang, jasa yang diperlukan untuk menjamin kelestarian kegiatan belajar pada kursus. Sumber dana kursus berasal dari

pemilik, warga belajar, pihak ke-3 (swasta, pemerintah, bank, dsb), dan hasil usaha sendiri (Sukmana, 2013).

7) Program Belajar

Program belajar ini senantiasa harus selaras dengan keperluan masyarakat, dalam rangka upayanya meningkatkan taraf kehidupan (Sukmana, 2013). Dalam program belajar kursus terdiri dari enam unsur, yaitu (a) tujuan, (b) materi, (c) proses membelajarkan, (d) sarana belajar, (e) evaluasi, dan (f) tindak lanjut hasil belajar.

8) Metode Belajar

Menurut Sukmana (2013) Metode pembelajaran bertujuan agar hasil belajar dapat mencapai apa yang telah ditentukan/diharapkan, sementara itu kegiatan belajar berjalan dengan efisien. Kegiatan kursus ini dilaksanakan dengan menggabungkan metode ceramah, diskusi, kerja kelompok dan praktik, penggabungan berbagai metode dalam melaksanakan proses pembelajaran merupakan bagian tugas spesifik dari para sumber belajar.

9) Hasil Belajar

Hasil belajar merupakan unsur pembentuk yang menunjukkan sampai pada tingkat mana warga belajar menyelesaikan proses pembelajaran dan juga menunjukkan hasil lulusan kursus (Sukmana, 2013).

10) Ragi Belajar

Menurut Sukmana (2013) ragi belajar merupakan ragi yang merangsang kelangsungan kegiatan belajar pada kursus yang bersangkutan. Dengan

demikian tujuan dari raga belajar ialah mendorong hasrat belajar. Dalam hubungannya dengan raga belajar ini terkait beberapa unsur pembentuk kursus yang lain, yaitu warga belajar dan sumber belajar.

2. Konsep Mutu

Setiap orang merasakan hal yang berbeda mengenai dampak mutu bagi dirinya masing-masing. Nomi Pfeffer dan Anna Coote dalam (Sallis, 2012) mengatakan bahwa mutu adalah sebuah persepsi yang licin dalam suatu jasa kesejahteraan. Oleh karenanya diperlukan konsep yang jelas mengenai pemahaman mutu yang beragam. Menurut Hoy C. Et al 2000 (dalam Amtu, 2011), mutu tampak ketika masyarakat memainkan perannya sebagai konsumen dapat merasakan terpenuhinya harapan yang mereka inginkan dari suatu produk atau jasa. Mutu sering didefinisikan sebagai kompetisi untuk kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas dapat dikatakan sebagai seberapa besar pengaruh dari produk yang dihasilkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Mutu yang berbasis kompetensi hasilnya harus didukung oleh kemampuan untuk memberikan pelayanan bagi semua orang yang terlibat.

Mutu merupakan sesuatu yang memenuhi standar atau persyaratan yang sesuai dengan harapan sebagaimana telah ditentukan sebelumnya, baik berupa masukan, proses maupun hasilnya. Sehingga dapat dipahami bahwa mutu adalah persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan agar hasil akhirnya bisa dinilai bermutu. Edward Sallis mengemukakan beberapa pendapat tentang mutu. Pertama mutu sebagai suatu hal yang absolut, dimana ini merupakan suatu standar pencapaian tertinggi

dalam bidang layanan, pekerjaan dan produk yang tidak bisa dilewati. Kedua mutu sebagai suatu hal yang relatif, yaitu masih adanya peluang untuk meningkatkan atau suatu hal tersebut masih bisa ditingkatkan, jika peningkatan tersebut sudah mencapai ketentuan yang disetujui sebelumnya maka hal tersebut dapat dikatakan berkualitas. Ketiga mutu berdasarkan pelanggan, dalam hal ini dapat diartikan bahwa mutu merupakan suatu hal yang dapat memenuhi dan melampaui harapan yang diinginkan pelanggan. Mutu menurut pelanggan sangat penting, bahwa pelanggan tidak menghiraukan tipe produk, jika produk tersebut memiliki mutu yang baik, mereka tidak segan untuk membayar lebih (Sallis, 2012).

Standar-Standar Mutu
STANDAR PRODUK AN JASA
Kesesuaian dengan spesifikasi Kesesuaian dengan tujuan dan manfaat Tanpa Cacat (Zero Defect) Selalu Baik Sejak Awal
STANDAR PELANGGAN
Kepuasan pelanggan Memenuhi kebutuhan pelanggan Menyenangkan pelanggan

Gambar 1. Standar Mutu

Konsumen merupakan salah satu patokan bagi lembaga dalam menetapkan standar mutu. Dalam bidang pendidikan, mutu adalah suatu hal mendasar yang berfokus pada pengembangan program dan layanan pendidikan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan/ siswa dan masyarakat secara

umum. Masyarakat yang dimaksudkan meliputi pengguna lulusan sekolah, lembaga pemerintah atau non pemerintah, dunia usaha dan lain sebagainya.

Peran konsumen dalam menentukan standar mutu adalah untuk menjelaskan bahwa mutu yang dirasakan dari suatu produk atau jasa merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan barang atau jasa. Mutu yang ditetapkan oleh pelanggan lebih penting dibandingkan harga, sebagaimana dikatan oleh Tom Peters (dalam Sallis, 2012) bahwa pelanggan akan membayar lebih untuk mutu yang baik tanpa memperhatikan tipe produknya.

Manajemen mutu terpadu adalah suatu strategi untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan bersaing dengan cara perbaikan yang dilaksanakan secara terus menerus, sebagaimana dikatakan oleh (Sallis, 2012) sistem manajemen mutu terpadu/ total quality manajement adalah sebuah pengembangan dan perluasan jaminan mutu, yang bertujuan untuk menciptakan kultur mutu yang mendorong semua komponen untuk memuaskan pelanggan. Manajemen mutu terpadu dilaksanakan secara terus menerus dalam rangka pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Pemahaman tentang konsumen/pelanggan terbagi dua yaitu pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal merupakan seluruh guru dan staf yang ada pada suatu lembaga/institusi, sedangkan pelanggan eksternal mencakup peserta didik, orang tua, tokoh masyarakat, pemerintah, masyarakat serta pihak sponsor.

Pendidikan (Nilai tambah yang diberikan pada pelajar)	= Jasa
Pelajar utama	= Pelanggan/klien eksternal
Orang rua/kepala daerah/sponsor	= Pelanggan eksternal kedua
Pemerintah/masyarakat/bursa kerja	= Pelanggan eksternal ketiga

Gambar 2. Pelanggan Pendidikan

3. Jasa Pendidikan

a. Konsep Jasa

Sekolah merupakan lembaga nirlaba (nonprofit organization) yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Jasa pendidikan memegang peran penting untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan jasa pendidikan dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian pelayanan pendidikan berkualitas kepada pelanggan jasa pendidikan, yaitu siswa. (Wijaya, 2016) mengatakan bahwa jasa merupakan aktivitas yang dilaksanakan seseorang atau organisasi untuk memberikan manfaat bagi pelanggan.

Jasa pendidikan memiliki peran yang penting dalam kehidupan manusia. Sebagaimana dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesejahteraan masyarakat, semakin tinggi pula kebutuhan terhadap jasa (Amelia, 2012). Mutu pelayanan (*service quality*) perlu dipertimbangkan dalam peningkatan mutu pendidikan. Jasa pendidikan membutuhkan tenaga kerja yang memiliki skill khusus dalam bidang pendidikan karena jasa

pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks, memiliki sifat padat karya dan padat modal.

b. Karakteristik Jasa Pendidikan

Adapun karakteristik jasa pendidikan yaitu:

1) Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa pendidikan mempunyai sifat kasat mata sehingga menyebabkan pelanggan jasa pendidikan tidak bisa melihat, mendengar, mencium, meraba serta merasakan hasil keluaran pendidikan sebelum mereka mengonsumsinya menjadi subsistem sekolah. Oleh karena itu, sekolah memiliki tugas untuk mengubah jasa pendidikan yang tidak berwujud menjadi terlihat dengan menghasilkan lulusan yang berkualitas.

2) Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu sekolah. Ini berarti bahwa jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak dalam waktu bersamaan. Jika siswa mengonsumsi jasa pendidikan, mereka dapat berhadapan langsung dengan penyedia jasa. Jasa pendidikan lebih mengutamakan penjualan secara langsung dengan skala operasi terbatas.

3) Beragam (*variability*)

Jasa pendidikan mempunyai sifat *variability* karena merupakan hasil keluaran tidak standar, yaitu memiliki banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis yang bergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa pendidikan dihasilkan.

4) Tidak tahan lama (*perishability*)

Jasa pendidikan merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Sifat tidak tahan lama berarti jasa pendidikan tidak bisa dimasukkan ke gudang atau tidak bisa dijadikan sebagai persediaan. Sifat tidak bisa disimpan berarti bahwa jasa pendidikan mudah lenyap.

5) Kepemilikan (*ownership*)

Karakteristik ini merupakan karakteristik yang paling menantang. Siswa membayar biaya pendidikan di muka, yang pada awalnya mereka tidak mendapatkan kepemilikan investasi pendidikan apapun. Akan tetapi mereka dapat menerima salah satu fasilitas seperti kartu perpustakaan. Dengan demikian, siswa memperoleh hak untuk mengakses perpustakaan ketika menunjukkan kartu tersebut.

Aktivitas pemasaran jasa pendidikan bukan merupakan kegiatan bisnis agar sekolah memperoleh siswa, tetapi merupakan bentuk tanggung jawab (akuntabilitas) sekolah kepada masyarakat luas tentang jasa pendidikan yang telah, sedang dan akan dilakukan. Pemasar jasa pendidikan perlu belajar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan, karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan. Program pemasaran jasa pendidikan dapat mempengaruhi setiap aspek sekolah. Salah satu manfaat dari program pemasaran jasa pendidikan adalah terciptanya lingkungan pembelajaran yang baik bagi seluruh siswa.

4. Kualitas Layanan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini

merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Lingkup standar mutu pendidikan terdiri dari Standar Nasional Pendidikan (SNP) dan standar lainnya yang disepakati. SNP dimaksudkan sebagai perangkat untuk mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pendidikan kursus. SNP meliputi delapan standar layanan minimum, yang meliputi:

Tabel 1. Standar Nasional Pendidikan

No	Jenis Standar	Indikator
1	Stanar Isi	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki dokumen program belajar b. Memiliki kurikulum c. Menetapkan beban belajar d. Memliki kalender pendidikan dan jadwal pembelajaran
2	Standar Proses	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki dokumen perencanaan program pembelajaran b. Melaksanakan kegiatan pembelajaran, pelaksanaan dan penialaian c. Pelaporan tindak lanjut
3	Standar Kompetensi Lulusan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki acuan standar minimal kelulusan b. Kompetensi standar minimal peserta didik c. Kesesuaian kebutuhan mitra kerja
4	Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesesuaian kualifikasi dengan kompetensi pendidik b. Kesesuaian kualifikasi dengan kompetensi tenaga kependidikan c. Standar minimal jens tenaga kependidikan d. Standar rasio pendidik dan peserta didik e. Standar rasio tenaga kependidikan dan peserta didik

5	Standar Sarana Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rasio sarana dan peserta didik b. Standar minimal prasarana pendidikan c. Standar minimal media d. Rasio sumber belajar dan peserta
6	Standar Pengelolaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen perencanaan b. Dokumen pelaksanaan kerja c. Dokumen SNP d. Dokumen kegiatan pembelajaran e. Dokumen penyelenggaraan f. Dokumen supervisi g. Pengelolaan sistem informasi manajemen
7	Standar Pembiayaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki rencana anggaran dan belanja lembaga b. Memiliki dokkumen pengelolaan keuangan c. Dokumen pelaporan keuangan
8	Sstandar Penilaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen penilaian pembelajaran b. Dokumen jenis penilaian c. Frekuensi waktu penilaian d. Panduan penialaian dan uji kompetensi

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Konsep kualitas layanan dari harapan yang diharapkan seperti dikemukakan di atas, ditentukan oleh empat faktor, yang saling terkait dalam

memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Keempat faktor tersebut adalah:

- a. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), faktor ini sangat menentukan dalam pembentukan harapan pelanggan atas suatu jasa/pelayanan. Pemilihan untuk mengkonsumsi suatu jasa/pelayanan yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut yang diperoleh dari pelanggan yang telah mengkonsumsi jasa tersebut sebelumnya.
- b. Kebutuhan pribadi (*personal need*), yaitu harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang memengaruhi kebutuhan pribadinya.
- c. Pengalaman masa lalu (*past experience*), yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu di masa lalu memengaruhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama di masa kini dan yang akan datang.
- d. Komunikasi eksternal (*company's external communication*) yaitu komunikasi eksternal yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan.

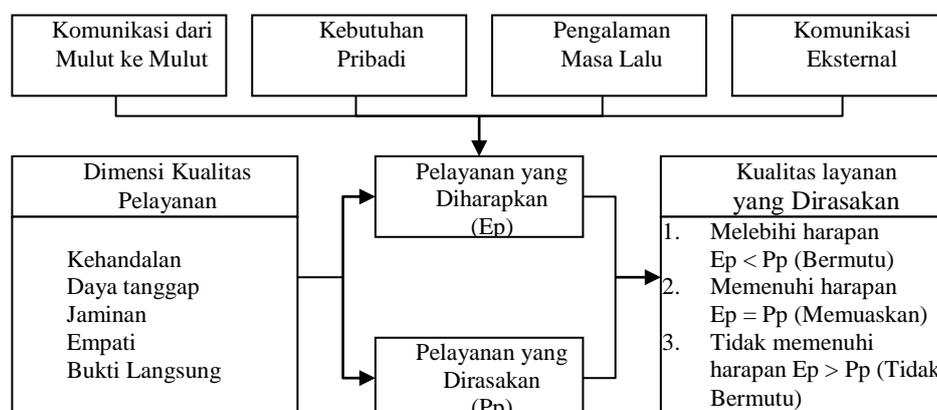
Berdasarkan pengertian di atas terdapat tiga tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

- a. Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.

- b. Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- c. Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa di dalam memperoleh kualitas layanan jasa yang optimal, banyak ditentukan oleh kemampuan di dalam memadukan unsur-unsur yang saling berkaitan di dalam menunjukkan adanya suatu layanan yang terpadu dan utuh. Suatu kualitas layanan jasa akan komparatif dengan unsur-unsur yang mendukungnya, yaitu:

- a. Adanya jasa jasa yang sesuai dengan bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan
- b. Penyampaian informasi yang kompleks, terformalkan dan terfokus di dalam penyampaian, sehingga terjadi bentuk-bentuk interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan jasa dan yang menerima jasa
- c. Memberikan penyampaian bentuk-bentuk kualitas layanan jasa sesuai dengan lingkungan jasa yang dimiliki oleh suatu organisasi jasa.



Gambar 3. Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan

5. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu ukuran dalam menentukan apakah suatu produk/ jasa dapat memenuhi harapan pelanggan. Menurut Goetsch (dalam Tjiptono, 2003) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah sebuah tindakan yang dilakukan seseorang kepada orang lain melalui sebuah layanan produk/ jasa yang sesuai dengan kemauan, kebutuhan dan apa yang diinginkan konsumen (Tjiptono, 2003). Lembaga memberikan layanan yang sesuai dengan harapan konsumen maka kualitas yang diberikan lembaga tersebut dapat dikatakan baik. Dengan adanya layanan yang baik, akan membuat pelanggan tertarik untuk membeli kembali produk yang ditawarkan.

Tjiptono (2011) mengatakan bahwa kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang. Ikatan emosional seperti ini memungkinkan sekolah untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik siswa. Pada gilirannya, sekolah dapat meningkatkan kepuasan siswa, dimana sekolah memaksimalkan pengalaman siswa yang menyenangkan. Selanjutnya kepuasan pelanggan berkontribusi pada terciptanya rintangan beralih (*switching barriers*), biaya beralih (*switching cost*) dan loyalitas pelanggan.

Parasuraman (1998) mengatakan bahwa “*service quality* (kualitas pelayanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan

dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten”. Dalam penelitian ini menggunakan dua dimensi pengukuran pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, yaitu:

a. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan berhubungan dengan kemampuan yang dimiliki oleh staf/pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat serta jelas kepada konsumen. Hal ini juga berarti sejauh mana ketanggapan yang diberikan oleh staf/pegawai dalam membantu pemenuhan kebutuhan konsumen serta memberikan respon yang cepat. Dalam memberikan pelayanan harus dihindari dimana seorang konsumen harus menunggu lama, hal ini akan berdampak kepada citra negatif yang akan muncul dalam pikiran konsumen. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001).

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan

sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2001).

Organisasi sangat menyadari pentingnya daya tanggap dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Konsumen memerlukan penjelasan mengenai pelayanan yang diberikan suatu lembaga agar maksud dari pelayanan tersebut dapat dipahami dengan baik. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, daya tanggap memiliki peranan yang penting untuk memenuhi pemberian penjelasan kepada masyarakat. Pelayanan daya tanggap yang dilaksanakan dengan baik, mendetail serta bijaksana akan mudah dimengerti oleh konsumen/pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berhasil dan meningkatkan prestasi kerja.

Margaretha (2003) mengatakan bahwa kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

- 1) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- 2) Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- 4) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- 5) Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditunjukkan.

Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

b. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, berkomunikasi dengan baik, perhatian pribadi dan pemahaman terhadap peserta didik/ pelanggan. Misalnya seorang staf/ pegawai mengenal pelanggan yang mengikuti kegiatan layanan, pelayan dapat berperan sebagai mana mestinya, perhatian yang tulus diberikan oleh pegawai yaitu berupa kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan. Tjiptono (2011) mengatakan bahwa suatu perusahaan yang memiliki empati yaitu perusahaan yang mampu memahami permasalahan pelanggan dan berbuat sesuai kepentingan pelanggan serta memberikan layanan personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam

menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu

mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Margaretha (2003) mengatakan bahwa suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan ini menjadi suatu yang banyak dikembangkan oleh para pengembang organisasi, khususnya bagi pengembang pelayanan modern, yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati

ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas layanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.

Suatu pelayanan dapat berjalan dengan lancar apabila setiap pihak yang berhubungan dengan pelayanan tersebut memiliki sikap perhatian atau empati dalam melaksanakan komitmen yang sama terhadap pelayanan yang diberikan. Empati juga berhubungan dengan keseriusan, perhatian, simpati dan pengertian berbagai pihak untuk melaksanakan dan mengembangkan kegiatan pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman masing-masing. Empati merupakan suatu hal yang penting, karena dengan adanya rasa empati akan membuat seorang pegawai mampu untuk memahami permasalahan pelanggan atau orang yang diberi layanan. Penerima layanan hendaknya juga memahami keterbatasan pihak yang memberi layanan. Dengan adanya empati dari masing-masing pihak akan menimbulkan kepuasan tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan. Dapat diketahui bahwa inti dari empati tersebut yaitu pemahaman terhadap orang yang dilayani dengan pengetahuan, simpati, serius dan keterlibatan terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan.

6. Kepuasan Pelanggan

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. PJ. Johnson dalam Purwoko (2000) kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut: (1) senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima, (2) mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh, (3) tidak

membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya, (4) menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

Trimulyo (1999) menyatakan bahwa untuk memperoleh kepuasan, maka seorang pengembang pemasaran jasa harus memperhatikan pemenuhan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menjadi pioneer atau penentu untuk kontinuitas berlangsungnya suatu bisnis jasa. Syarat dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan diketahui dari adanya sikap senang, sering berkunjung, memberitahu temannya, dan memberikan solusi atas apa yang dirasakan atas pelayanannya. Secara pribadi, pelanggan yang puas akan loyal terhadap berbagai penawaran jasa yang diberikan.

Menurut Keagen (dalam Tjiptono, 2011) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan yang baik, sesuai dan memuaskan pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya, ditandai dengan adanya perasaan senang. Sedangkan apabila penerimaan perlakuan kurang baik, tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan, dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, yang menyebabkan pelanggan mengeluh, keluhan tersebut menandakan bahwa pelanggan merasa kecewa.

Engel (1990) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap

hasil suatu jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Dalam kaitan itu, maka faktor kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menjadi elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan.

Instruktur sebagai pendidik profesional yang memberikan pelatihan teknis pada peserta didik pada kursus dan/atau pelatihan, dituntut memiliki kualifikasi dan kompetensi minimum yang dipersyaratkan. Kualifikasi dan kompetensi minimum tersebut ditujukan agar instruktur mampu melaksanakan kegiatan pelatihan dengan semestinya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan belajar peserta pelatihan. Standar instruktur kursus dan pelatihan menurut UU No 90 Tahun 2014 yaitu:

- a. Kualifikasi instruktur pada Kursus dan Pelatihan Berbasis Keilmuan Instruktur pada kursus dan pelatihan berbasis keilmuan harus memiliki kualifikasi akademik minimal Sarjana (S-1) atau Diploma Empat (D-IV) yang diperoleh dari perguruan tinggi terakreditasi, sertifikat kompetensi keahlian dalam bidang yang relevan, dan sertifikat instruktur. Sertifikat kompetensi keahlian dikeluarkan atau diakui oleh perguruan tinggi penyelenggara program keahlian dan/atau lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah. Sertifikat instruktur diperoleh setelah calon instruktur mengikuti pelatihan dan lulus ujian kompetensi instruktur yang diselenggarakan oleh lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah.

- b. Kualifikasi instruktur pada Kursus dan Pelatihan Bersifat Teknis-Praktis
Instruktur pada kursus dan pelatihan bersifat teknis-praktis harus memiliki kualifikasi akademik minimal lulusan SMA/SMK/MA/Paket C dengan pengalaman minimal 3 (tiga) tahun sebagai pendidik dalam bidangnya, dan memiliki sertifikat instruktur. Sertifikat Instruktur diperoleh setelah calon instruktur mengikuti pelatihan dan lulus ujian kompetensi instruktur yang diselenggarakan oleh lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan menurut Gaspersz (2003) terdiri dari:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada jasa-jasa yang dirasakan berisiko tinggi.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi

pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan.

B. Penelitian Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Faiq Abdul Aziz (2017), dengan judul “Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya”. Penelitian ini dilaksanakan di LKP Dian Gitaya Yogyakarta, dalam pengukuran kualitas layanan pendidikan menggunakan enam dimensi kualitas jasa, dengan hasil penelitian: (a) *non-academic aspects* mempunyai nilai kualitas lebih dari cukup, (b) *academic aspects* mempunyai nilai kualitas baik, (c) *reputation* mempunyai kualitas lebih dari kurang, (d) *access* mempunyai nilai kualitas lebih dari cukup, (e) *program issue* mempunyai nilai kualitas lebih dari cukup, (f) *understanding* mempunyai nilai kualitas lebih dari kurang. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti mengenai kualitas layanan LKP, perbedaannya yaitu pada sub variabel yang digunakan, dalam penelitian ini menggunakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Abror (2011) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang”. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan penilaian mahasiswa, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup baik. Pengukuran menggunakan lima dimensi: (a) *tangible* dengan nilai kualitas cukup bagus, (b) *responsiveness* dengan nilai kualitas belum cukup tanggap, (c) *reliability* dengan nilai kualitas cukup

baik, (d) *assurance* dengan nilai kualitas cukup bagus dan (e) *empathy* dengan nilai kualitas belum cukup baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada sub variabel yang digunakan, yaitu dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*), perbedaannya terletak pada sasaran dan tempat penelitian.

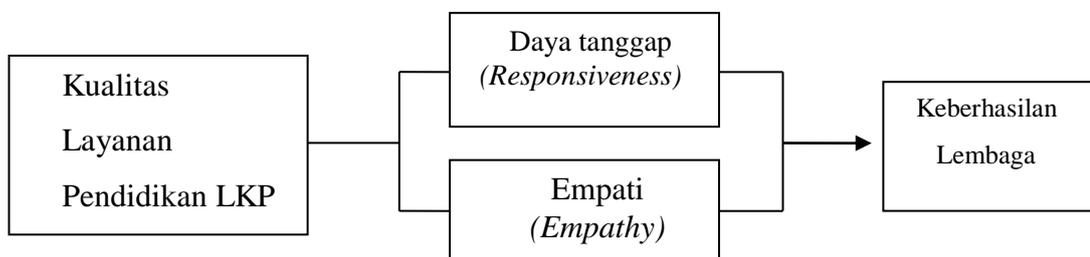
3. Penelitian yang dilakukan oleh Yuyu Yulianti (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan *GAP Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Program Pendidikan Ekonomi UNY. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati), kesenjangan persepsi dengan harapan mahasiswa, atribut pelayanan dan analisis usulan prioritas tindakan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa: 1) analisis kesenjangan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL diketahui bahwa kualitas layanan pendidikan pada program studi pendidikan ekonomi sudah baik, 2) pelayanan pendidikan berdasarkan persepsi mahasiswa sudah baik, 3) berdasarkan pemetaan terdapat 16 atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dan perlu tindakan prioritas, 4) dimensi keandalan memiliki kualitas terendah dan perlu ditingkatkan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada salah satu dimensi pengukuran kualitas layanan yang digunakan.

Dari beberapa penelitian relevan di atas, diketahui bahwa penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Penelitian di

atas dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian yang akan dilakukan.

C. Kerangka Konseptual

Lembaga Kursus dan Pelatihan merupakan salah satu bentuk dari lembaga pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang membutuhkan peningkatan kualitas layanan pendidikan dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Peningkatan kualitas layanan dapat dilihat salah satunya melalui dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).



Gambar 4. Kerangka Konseptual

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini berarti kualitas mengenai baik buruknya jasa pelayanan pendidikan yang diberikan LKP Permata Hati terhadap peserta pelatihan. Pengukuran kualitas layanan berpatokan pada pendapat Parasuraman (1998) tentang kualitas layanan yang dapat dilihat dari dimensi dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*). Berdasarkan dimensi tersebut, maka dapat diketahui gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati.

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimanakah gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*)?
2. Bagaimanakah gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi empati (*empathy*)?

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu kejadian atau fenomena. Menurut (Arikunto, 2010) dijelaskan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai suatu kejadian atau peristiwa, peneliti tidak boleh menambah atau mengurangi data yang ditemui di lapangan, dengan arti lain apa yang dituliskan memang apa yang sebenarnya, sesuai dengan kondisi nyata yang ditemui di lapangan. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan kualitas layanan yang ada di Lembaga Kursus Pelatihan Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki mutu dan ciri tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai bahan untuk penelitian dan mengambil kesimpulan. Menurut (Arikunto, 2010) dikatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan dari subyek penelitian.

Berdasarkan kedua pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah sejumlah atau sekelompok individu yang paling sedikit, mempunyai sifat yang sama, dan mempunyai kepentingan yang sama. Populasi

dalam penelitian ini adalah seluruh peserta yang mengikuti pelatihan di LKP Permata Hati yang berjumlah 50 orang.

Tabel 2. Data Populasi Penelitian

No	Kelompok	Jumlah
1	Peserta Pelatihan Tari	30 orang
2	Peserta Pelatihan Menjahit	20 orang
Total		50 orang

Karakteristik populasi dalam penelitian ini yaitu peserta yang terdaftar sebagai peserta pelatihan ddi LKP Permata Hati dan aktif dalam mengikuti rangkaian kegiatan pelatihan yang dilaksanakan serta masih tercatat sebagai peserta pelatihan saat penelitian berlangsung.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampel ditentukan berdasarkan pertimbangan masalah penelitian dan instrument yang digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2012). Oleh karena itu sampel yang diambil harus benar-benar mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster random sampling*, Sugiyono (2012) mengatakan bahwa cluster random sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kelompok-kelompok tertentu. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaiu 50% dari jumlah populasi yang berjumlah 25 orang, lebih jelasnya berdasarkkan tabel berikut:

Tabel 3. Data Sampel Penelitian

No	Kelompok	Poulasi	Sampel
1	Peserta Pelatihan Tari	30	15
2	Peserta Pelatihan Menjahit	20	10
Total Sampel			25

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Sugiyono (2008) mengatakan bahwa sampel adalah merupakan suatu keterangan, informasi atau gambaran yang ingin diketahui atau diungkapkan. Jenis data pada penelitian ini yaitu data primer, artinya data yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu data mengenai kualitas layanan yang ada di LKP Permata Hati yang mencakup:

- a. Kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati yang dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
- b. Kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati yang dilihat dari dimensi empati (*empathy*).

2. Sumber Data

Arikunto (2010) mengatakan bahwa sumber data merupakan subyek mana yang datanya akan diambil. Berdasarkan dari jenis data yang dibutuhkan, maka sumber data dalam penelitian ini adalah peserta yang mengikuti program pelatihan tari dan menjahit di Lembaga Kursus Pelatihan Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing pada tahun 2019 yang berjumlah 25 orang.

D. Instrumen dan Pengembangannya

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket, yang disusun dalam bentuk daftar pernyataan sesuai indikator penelitian. Angket disusun berdasarkan lima alternatif jawaban yang telah disediakan. Adapun prosedur penyusunan dan pengembangan instrumen dijelaskan sebagai berikut:

1. Penyusunan Instrumen

Instrumen dalam penelitian ini disusun dengan pernyataan-pernyataan untuk variabel kualitas layanan pendidikan berdasarkan dimensi daya tanggap dan empati. Langkah-langkah dalam penyusunan angket adalah sebagai berikut:

- a. Merincikan variabel kepada sub variabel
- b. Merumuskan indikator dengan setiap sub variabel
- c. Menyusun item untuk setiap indikator

2. Melakukan uji coba instrumen

Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui pemahaman responden terhadap instrumen yang telah dibuat. Selain itu, uji coba instrumen merupakan suatu tahapan dari keseluruhan proses konstruksi instrumen penelitian. Tahap ini ditujukan untuk dapat memastikan bahwa instrumen yang dibuat dapat memenuhi fungsinya saat digunakan dalam penelitian.

Adapun langkah-langkah dalam pelaksanaan uji coba instrumen yaitu:

- a. Menentukan responden uji coba.
- b. Responden uji coba diambil dari populasi yang tidak termasuk sampel penelitian, maka diperoleh responden sebanyak 10 orang.
- c. Pelaksanaan uji coba instrumen
- d. Melakukan analisis uji coba untuk mengetahui apakah instrumen dapat dimengerti dan untuk mengetahui validitas dan reabilitas instrumen tersebut, uji coba dilakukan kepada 10 orang peserta pelatihan yang tidak terplih

menjadi sampel penelitian, yaitu 5 orang peserta pelatihan menjahit dan 5 orang peserta pelatihan tari di LKP Permata Hati.

3. Uji Validitas

Menurut (Arikunto, 2010) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihhan suatu instrumen, suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai kevalidan tinggi. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan.

Validitas adalah ketepatan dalam mengukur yang dimiliki oleh item atau butir pernyataan. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun valid, artinya instrumen itu dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Analisis validitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara menganalisis setiap butir pernyataan beserta alternatif jawaban dengan menggunakan SPSS (*Statistic Package and Service Solution*) Windows 16. Uji validitas dilakukan pada 10 orang di luar sampel. Hasil dari analisis uji coba instrumen, diperoleh bahwa 30 item valid dan 2 item tidak valid, maka item yang tidak valid dalam instrumen tersebut dihapuskan karena terwakili oleh instrumen lainnya yang valid. Sehingga item yang ada dalam instrumen penelitian yaitu berjumlah 30 item dari 32 item.

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah keadaan instrumen yang digunakan memiliki ketetapan waktu yang sama dalam mengukur, artinya instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk

mengetahui sejauh mana instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen itu sudah baik (Arikunto, 2010).

Analisis reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SPSS (*Statistic Package and Service Solution*) 16, dengan responden 10 peserta dan diperoleh $R_{hitung} = 0,978$ sedangkan r_{tabel} dengan $N=10$ pada taraf kepercayaan $5\% = 0,878$, karena $R_{hitung} >$ dari R_{tabel} maka semua item pada instrument penelitian ini valid.

E. Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan jenis data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket), Menurut Arikunto (2010) angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya. Angket yang digunakan bersifat langsung dan tertutup, dan responden tinggal memilih jawaban yang telah tersedia.

Angket digunakan untuk mengetahui kualitas layanan yang ada Lembaga Kursus Pelatihan Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Angket tersebut disusun menggunakan skala likert, menurut Sugiyono (2018), skala likert diperlukan dalam pengukuran perilaku, pendapat dan persepsi peserta atau sekelompok peserta mengenai fenomena sosial. Fenomena sosial tersebut sudah ditetapkan oleh peneliti yang berikutnya dikatakan sebagai variabel penelitian.

2. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket berupa daftar pernyataan yang memiliki lima alternatif jawaban yang perlu diisi responden. Dari lima alternatif jawaban tersebut, responden memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapatnya. Alternatif jawaban tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Jawaban

No	Alternatif Jawaban	Bobot
1	Selalu (SL)	5
2	Sering (SR)	4
3	Kadang-kadang (KD)	3
4	Jarang (JR)	2
5	Tidak Pernah (TP)	1

F. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2010) mengatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan setelah data dari keseluruhan responden atau sumber data lain terkumpul. Selanjutnya Sugiyono berpendapat penelitian itu mempunyai tujuan dalam mendeskripsikan sesuatu dalam bentuk nyata, mengenai obyek yang akan diteliti maka data analisis menggunakan perhitungan persentase.

Sesuai dengan tujuan penelitian yang dikemukakan, maka jenis penelitian ini termasuk dalam deskriptif kuantitatif, dan teknik yang dipakai yaitu statistik deskriptif melalui perhitungan persentase. Berikut tahap-tahapnya antara lain:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan: P= Persentase

f= Frekuensi jawaban

n= Jumlah Sampel

Untuk menafsirkan kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati dilakukan dengan SPSS (*Statistic Pacakage and Service Solution*) 16 dengan kategorisasi sebagai berikut:

Tabel 5. Klasifikasi Skala Persentase

Skala	Keterangan
81 – 100%	Sangat Baik
61 – 80%	Baik
41 – 60%	Cukup
21 – 40%	Kurang Baik
0 - 20%	Tidak Baik

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dikemukakan beberapa hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari 1) gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing berdasarkan dimensi daya tanggap, 2) gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing berdasarkan dimensi empati. Untuk lebih jelasnya paparan di atas maka peneliti akan menerangkan temuan penelitian secara satu persatu yaitu sebagai berikut:

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing berdasarkan dimensi daya tanggap

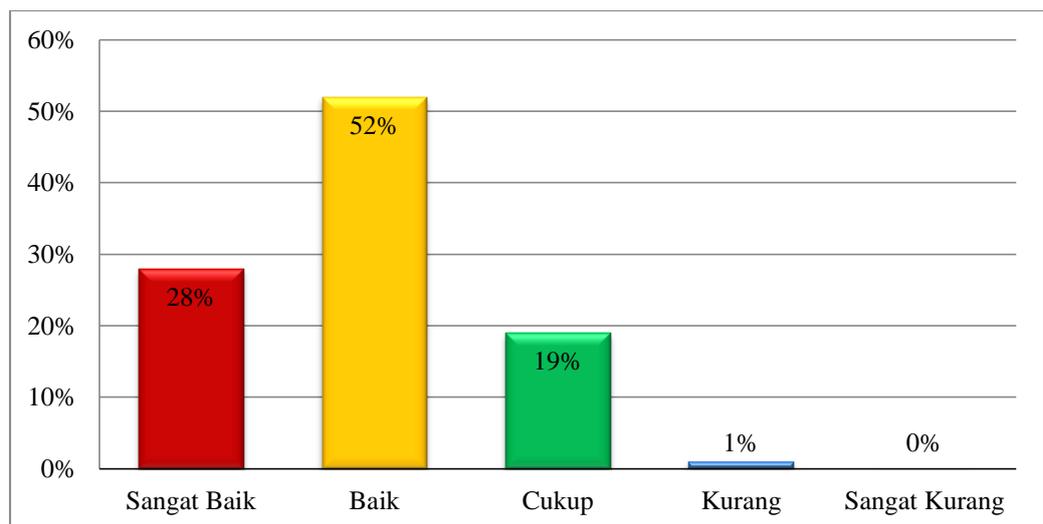
Daya tanggap dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan merupakan suatu hal yang penting. Dengan adanya layanan daya tanggap akan membuat peserta lebih mudah memahami maksud dan tujuan yang ingin dicapai dari suatu pelatihan, selain itu dengan adanya daya tanggap dari pengelolaan membuat peserta dapat memenuhi kebutuhannya dengan segera mungkin.

Data tentang kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati dengan sub variabel dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terdiri dari 25 orang peserta pelatihan sebagai responden dan 16 item pernyataan. Selanjutnya data tersebut dikelompokkan berdasarkan skor kemudian dihitung persentasenya. Maka dapat diringkas dengan membuat distribusi frekuensi kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Aspek yang Diteliti	Alternatif Jawaban									
		ST		T		C		K		SK	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Instruktur memiliki sikap terbuka terhadap permasalahan yang dihadapi peserta	10	40	10	40	5	20	0	0	0	0
2	Instruktur memberikan solusi terhadap pemecahan masalah yang dihadapi peserta	6	24	15	60	4	16	0	0	0	0
3	Peserta merasa senang bisa berkonsultasi mengenai permasalahan yang dihadapi	4	16	17	68	4	16	0	0	0	0
4	Peserta merasa puas terhadap solusi yang diberikan instruktur	6	24	16	64	3	12	0	0	0	0
5	Instruktur menanyakan kebutuhan belajar peserta	8	32	12	48	5	20	0	0	0	0
6	Instruktur berupaya memenuhi kebutuhan belajar peserta	6	24	15	60	4	16	0	0	0	0
7	Kegiatan pelatihan sesuai dengan kebutuhan belajar peserta	7	28	15	60	3	12	0	0	0	0
8	Peserta merasa kebutuhan belajar sudah terpenuhi	9	36	13	52	3	12	0	0	0	0
9	Instruktur bersikap terbuka terhadap saran yang disampaikan peserta	8	32	10	40	4	16	3	12	0	0
10	Instruktur meminta saran kepada peserta setelah pelaksanaan pelatihan	6	24	11	44	8	32	0	0	0	0
11	Tersedianya kotak saran bagi peserta untuk menyampaikan saran secara tertulis	6	24	10	40	9	36	0	0	0	0
12	Instruktur menghargai saran yang disampaikan peserta	8	32	12	48	4	16	1	4	0	0
13	Adanya tindak lanjut instruktur terhadap saran yang disampaikan	7	28	13	52	5	20	0	0	0	0
14	Instruktur bersikap terbuka terhadap kritik yang disampaikan peserta	6	24	12	48	7	28	0	0	0	0
15	Peserta merasa nyaman dalam menyampaikan kritikan	6	24	14	56	5	20	0	0	0	0
16	Peserta merasa kritikan yang disampaikan dihargai	7	28	14	56	4	16	0	0	0	0
Jumlah		110	440	209	836	77	308	4	16	0	0
Rata-rata		28%		52%		19%		1%		0%	

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata persentase dari responden yang menyatakan pernyataan selalu sebesar 28%, pernyataan sering sebesar 52%, kadang-kadang 19%, pernyataan jarang sebesar 1%, dan pernyataan tidak pernah sebesar 0% terhadap hasil dari kualitas layanan pendidikan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada LKP Permata Hati. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 5. Histogram Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa peserta yang menyatakan baik berjumlah 52% dan yang menyatakan sangat baik sebanyak 28% mengenai layanan daya tanggap yang diberikan oleh instruktur. Hal tersebut mencakup respon terhadap permasalahan, kebutuhan, kritik dan saran yang dirasakan oleh peserta. Ini dapat diartikan bahwa sebagian besar peserta menilai baik terhadap dimensi daya tanggap yang ada di LKP Permata Hati.

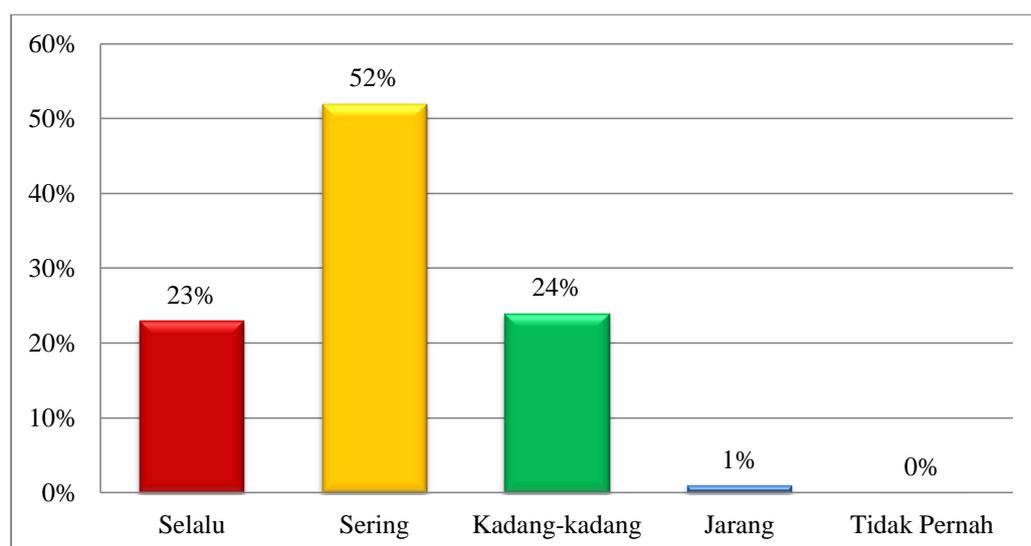
2. Gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing berdasarkan Dimensi Empati

Dimensi empati dalam pelayanan pendidikan yaitu adanya perhatian, simpatik, keseriuhan dan keterlibatan instruktur maupun peserta demi terlaksananya kegiatan pelatihan yang efektif. Data tentang kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati dengan sub variabel dimensi empati (*empathy*) terdiri dari 25 orang peserta pelatihan sebagai responden dan 14 item pernyataan. Selanjutnya data tersebut dikelompokkan berdasarkan skor kemudian dihitung persentasenya. Maka dapat diringkas dengan membuat distribusi frekuensi kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Daya Empati (*Empathy*)

No	Aspek yang diteliti	Alternatif Jawaban									
		ST		T		C		K		SK	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Instruktur memberikan perhatian yang sama terhadap peserta	8	32	10	40	7	28	0	0	0	0
2	Instruktur memberikan bimbingan sesuai kebutuhan peserta	6	24	13	52	6	24	0	0	0	0
3	Peserta merasa termotivasi oleh instruktur	6	24	13	52	6	24	0	0	0	0
4	Peserta tidak merasa tersinggung atas teguran yang disampaikan instruktur	3	12	10	40	12	48	0	0	0	0
5	Instruktur memberikan pengawasan terhadap perkembangan peserta	3	12	10	40	11	44	1	4	0	0
6	Instruktur berusaha memahami kendala yang dihadapi peserta	6	24	15	60	4	16	0	0	0	0
7	Peserta merasa senang atas bimbingan yang diberikan instruktur	4	16	15	60	5	20	1	4	0	0
8	Instruktur memiliki sikap yang ramah dan menyenangkan	4	16	15	60	4	16	2	8	0	0
9	Instruktur memiliki sikap yang sopan dan disegani	5	20	12	48	8	32	0	0	0	0
10	Adanya budaya senyum, salam, sapa, sopan dan santun yang diterapkan di lembaga	10	40	11	44	3	12	1	4	0	0
11	Peserta merasa senang dalam berkomunikasi dengan instruktur	8	32	13	52	4	16	0	0	0	0
12	Instruktur memiliki hubungan yang baik dengan peserta	3	12	17	68	5	20	0	0	0	0
13	Instruktur berupaya untuk membantu peserta dalam mengembangkan potensinya	9	36	11	44	5	20	0	0	0	0
14	Peserta memiliki sikap hormat dan patuh terhadap instruktur	6	24	16	64	3	12	0	0	0	0
Jumlah		81	324	181	724	83	332	5	20	0	0
Rata-rata		23%		52%		24%		1%		0%	

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata persentase dari responden yang menyatakan pernyataan sangat tinggi sebesar 23%, pernyataan tinggi sebesar 52%, pernyataan cukup sebesar 24%, pernyataan kurang sebesar 1%, dan pernyataan sangat kurang sebesar 0% terhadap hasil dari kualitas layanan pendidikan berdasarkan dimensi empati (*empathy*) pada LKP Permata Hati. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui histogram di bawah ini:



Gambar 6. Histogram Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*).

Dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa peserta yang menyatakan tinggi berjumlah 52% dan yang menyatakan sangat tinggi sebanyak 23% mengenai layanan empati yang diberikan oleh instruktur. Hal tersebut mencakup kemudahan dalam menjalin hubungan dan memperhatikan peserta secara pribadi. Ini dapat diartikan bahwa sebagian besar peserta menilai tinggi terhadap empati yang ada di LKP Permata Hati.

B. Pembahasan

Pada bagian ini akan dikemukakan pembahasan tentang hasil penelitian yang ditemui peneliti di lapangan tentang kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing yang selanjutnya akan dibahas satu persatu.

1. Gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pengolahan data yang dilihat dari rekapitulasi sebelumnya maka dijelaskan bahwa kualitas layanan di LKP Permata Hati dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dapat dikategorikan tinggi. Dibuktikan dengan sebagian besar peserta menyatakan Tinggi (T) sebanyak 52% dan Sangat Tinggi (ST) sebanyak 28% pada pernyataan respon terhadap permasalahan, respon terhadap kebutuhan, respon terhadap saran dan kritikan yang diberikan instruktur. Dalam pengolahan data diperoleh interval skor 80% sehingga kualitas layanan yang ada di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dikategorikan tinggi.

Berdasarkan temuan penelitian di atas dapat diketahui bahwa dimensi daya tanggap merupakan upaya yang dapat dilakukan oleh pengelola untuk mempengaruhi persepsi peserta, yang diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi. Indikator dimensi daya tanggap pada LKP Permata Hati ditunjukkan dengan kesediaan pengelola untuk mendengar dan menanggapi keluhan peserta pelatihan serta bersedia membantu peserta menangani masalah-maalah yang dihadapinya sesegera mungkin.

Dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan, menjalin hubungan yang baik antara pengeloladengan peserta atau peserta dengan peserta akan mendukung terlaksananya proses pelatihan yang efektif. Tidak hanya itu, pemahaman terhadap kebutuhan peserta dan menjalin hubungan komunikasi yang baik akan semakin mendukung kelancaran kegiatan pelatihan. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001).

Daya tanggap merupakan kemauan yang dimiliki pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat serta jelas kepada konsumen. Dalam pemberian layanan pegawai harus mampu mempengaruhi persepsi konsumen dengan memperhatikan sikap cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen (Tjiptono, 2011). Secara umum daya tanggap dapat diartikan sebagai keinginan untuk membantu (*willingness to help*), tentang bagaimana memberikan layanan yang cepat dan menangani masalah atau komplain dengan baik. Responsiveness ditujukan untuk mengukur bagaimana sifat manusia pada

umumnya yang senang apabila diperhatikan, diberikan pelayanan yang cepat dan membantu mengatasi permasalahannya (Arum, 2013).

Suatu keberhasilan dalam dimensi daya tanggap dapat dilihat pada sejauh mana pemenuhan pemahaman dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Menurut Margaretha (2003) pelayanan daya tanggap merupakan suatu bentuk pemberian penjelasan agar orang yang dilayani dapat menerima dan menanggapi layanan yang diberikan. Ada beberapa unsur pelayanan daya tanggap, yaitu:

- a. Penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapi
- b. Penjelasan yang mendetail (jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggung jawabkan) terhadap permasalahan yang dihadapi
- c. Pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai
- d. Mengarahkan individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti ketantuan pelayanan
- e. Membujuk individu apabila masalah yang dihadapi dianggap bertentangan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dinyatakan tinggi. Hal ini dilihat dari sebagian besar peserta menyatakan tinggi terhadap respon yang diberikan instruktur, yang meliputi respon terhadap permasalahan, terhadap kebutuhan, terhadap saran dan kritikan yang diberikan instruktur.

2. Gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil temuan dan pengolahan data penelitian yang dilihat dari rekapitulasi sebelumnya maka dijelaskan bahwa kualitas layanan di LKP Permata Hati dilihat dari dimensi empati (*empathy*) dapat dikategorikan tinggi. Dibuktikan dengan sebagian besar peserta menyatakan Tinggi (T) sebanyak 52% dan Sangat Tinggi (ST) sebanyak 23% pada pernyataan perhatian, kepedulian dan keramahan instruktur, serta hubungan instruktur dengan peserta pelatihan. Dalam hal ini diperoleh interval skor sebesar 75% sehingga kualitas layanan yang ada di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi empati (*empathy*) dikategorikan tinggi.

Berdasarkan temuan di atas, dapat diketahui bahwa empati merupakan suatu hal yang penting dalam pemberian layanan pendidikan yang berkualitas. Dengan adanya empati akan membuat pengelola dapat memahami kondisi masing-masing peserta. Hal tersebut dapat dilihat pada pemberian pelayanan pendidikan yang ramah dan berusaha memahami harapan peserta. Perhatian dan pemahaman pengelolayang dirasakan oleh peserta dapat memberikan kenyamanan tersendiri bagi peserta, sehingga membuat peserta semakin termotivasi dalam mengikuti kegiatan pelatihan. Dengan adanya empati di antara pengelola/ instruktur dengan peserta maupun sebaliknya, akan menimbulkan kepuasan dalam pelaksanaan layanan, sehingga dengan demikian dapat terwujud pelayanan pendidikan yang baik.

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, berkomunikasi dengan baik, perhatian pribadi dan pemahaman terhadap

peserta didik. Sebagaimana dikatakan oleh Tjiptono (2011) bahwa suatu perusahaan yang memiliki empati yaitu perusahaan yang mampu memahami permasalahan pelanggan dan berbuat sesuai kebutuhan pelanggan serta memberikan layanan personal. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001).

Margaretha (2003) mengatakan bahwa suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi empati (*empathy*) dinyatakan tinggi. Hal ini dilihat dari sebagian besar peserta menyatakan tinggi terhadap perhatian, kepedulian dan keramahan instruktur, serta hubungan instruktur dengan peserta pelatihan.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan tentang Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkategori tinggi. Hal ini dilihat dari sebagian besar peserta menyatakan tinggi terhadap respon yang diberikan instruktur, yang meliputi respon terhadap permasalahan, terhadap kebutuhan, terhadap saran dan kritikan yang diberikan instruktur.
2. Kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi empati (*empathy*) berkategori tinggi. Hal ini dilihat dari sebagian besar peserta menyatakan tinggi terhadap perhatian, kepedulian dan keramahan instruktur, serta hubungan instruktur dengan peserta pelatihan.

B. SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kepada kepala LKP agar tetap memberikan dan meningkatkan pelayanan pendidikan yang lebih baik bagi seluruh peserta pelatihan.
2. Kepada instruktur agar lebih memperhatikan kebutuhan warga belajar secara pribadi agar dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

3. Bagi warga belajar agar dapat saling terbuka dengan pengelola terkait kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi agar kegiatan pelatihan dapat berlangsung dengan lancar dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

DAFTAR RUJUKAN

- Abror (2011) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang', *Tingkap*, VII(2).
- Amtu, O. (2011) *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah: Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arum (2013) 'Responsiveness-Sebuah Dimensi Kualitas Layanan', *Business Lounge Journal*.
- Aziz, F. A. (2017) 'Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya', *Jurnal Pendidikan Teknik Boga*, 6(4).
- Depdikbud (2005) *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan*.
- Depdiknas (2003a) *Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan nasional*, Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Umum. Available at: http://stpi-binainsanmulia.ac.id/wp-content/uploads/2013/04/Lamp_2_UU20-2003-Sisdiknas.doc.
- Depdiknas (2003b) *Undang-Undang No 20 Th 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta.
- Josoef, S. (1992) *Konsep Dasar Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kemendikbud (2015) *Statistika Pendidikan Nonformal Tahun 2014*.
- Komar, O. (2006) *Filsafat Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung: Grafitika.
- Kumidaninggar, A. (2017) 'Dampak Pelaksanaan Program Pendidikan Kecakapan Hidup Menjahit Terhadap Aktivitas Wirausaha Warga Belajar di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Ar-Rum Yogyakarta', *Pendidikan Luar Sekolah*, IV(02), pp. 170–179.
- Margaretha (2003) *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Natalia, E. C. (2018) *5 Negara Asia Masuk 20 Besar Indeks Daya Saing WEF, CNBC Indonesia*.

- Pamungkas, A. H., Sunarti, V. and Wahyudi, W. A. (2018) 'PKBM dalam Peningkatan Pertumbuhan Ekonomi dan Kesejahteraan Hidup Masyarakat Sesuai Target SDG'S', *SPEKTRUM Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 1(3). doi: 10.5281/zenodo.1452508.
- Parasuraman (1998) 'SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1).
- Parasuraman (2001) *Delivering Quality Service*. Edited by Sutanto. New York: The Free Press.
- Purwoko, B. (2000) *A social Security Highlight in Indonesia: An Economic Perspective*. Jakarta: Komunikasi Jaya Pratama.
- Ratna Kurnianingtyas (2018) 'Pelaksanaan Pelatihan Kursus Menjahit Busana Wanita di Balai Latihan Kerja (BLK) Sleman', *Pendidikan Teknik Busana*, pp. 1–139.
- Sallis, E. (2012) *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sudjana, D. (2008) *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sudjana, N. (2004) *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensido Offset.
- Sugiyono (2010) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmana, C. (2013) *Analisis Mutu Kursus Analisis Mutu Kursus*. Jakarta: Kemendikbud.
- Tjiptono (2011) *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2003) *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F. (2012) *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Trimulyo, A. (1999) *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Jakarta: Rajawali Press.

Widya, N. (2019) *Upaya Anggaran Pendidikan dalam Mengembangkan Kualitas Pendidikan*. Available at:
<https://www.kompasiana.com/widyanur/5cf131f918ffee3b467aa7f2/upaya-anggaran-pendidikan-dalam-mengembangkan-kualitas-pendidikan>.

Wijaya, D. (2016) *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

LAMPIRAN

Lampiran 1



**LKP
PERMATA HATI**

Rekrutasi BRI Tabung
No. 547601013080534 Komplek Buddy Harry Sembada B-4.Jl. Bhakti Parupuk Tabing 25171-Padang ☎ 081363105188

NPSN – K5664743
Email: lkp.permatahati@gmail.com

NPWP : 66.022.081.5-201.000
Akte Notaris Nomor 33 Tanggal 19-12-2013
Pada Kantor Notaris Hebi Yasin, SH., M.Kn.

**DAFTAR NAMA PESERTA PELATIHAN
LKP SANGGAR TARI PERMATA HATI
TH 2019**

No	Nama Peserta	Kelompok
1	Hanifah Syafsila Putri	Tari
2	Dewi Maharani	Tari
3	Delina Maharani	Tari
4	Ignasia Amel Afrilla	Tari
5	Indriani	Tari
6	Sandra Viona Anagita	Tari
7	Yola Handani	Tari
8	Husnatul Ulya	Tari
9	Fariza	Tari
10	Sonia Aurelia	Tari
11	Verdina	Tari
12	Verdini	Tari
13	Riza Septiani Putri	Tari
14	Ririn Mardevi	Tari
15	Nahwita	Tari
16	Nahwani	Tari
17	Ririn	Tari
18	Sania Kasih Mukhlis	Tari
19	Cut Mutia	Tari
20	Rio Saputra	Tari
21	Farhan	Tari
22	Dodo Prama	Tari
23	Cici Yulhendri	Tari
24	Maya Renti	Tari
25	Liza Wulandari	Tari
26	Dila Hanifa	Tari
27	Valentania	Tari
28	Ardi Abdullah	Tari
29	Violin Agriva	Tari
30	Alysa Putri	Tari
31	Merissa Febri Desmi	Menjahit
32	Erlinda Wati	Menjahit
33	Novi Safitri	Menjahit
34	Dian Fitria Helmi	Menjahit
35	Ade Irma Suryani	Menjahit
36	Sartika	Menjahit
37	Juita Elvita	Menjahit
38	Kristin Natalia	Menjahit
39	Kurnia Sinta Silvia	Menjahit
40	Anif Ramayeni	Menjahit

41	Tamara Lorensia F	Menjahit
42	Wilda Mariyati	Menjahit
43	Isnaini laila	Menjahit
44	Warsiatun	Menjahit
45	Nova Arianti S	Menjahit
46	Suhaimi	Menjahit
47	Moniarsih	Menjahit
48	Ririn Mardefi	Menjahit
49	Liza Wulandari	Menjahit
50	Rabiatul Adawia	Menjahit

Mengetahui,
Kepala LKP



Welfrydha

Lampiran 2

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

**Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan
Di LKP Sanggar Tari Permata Hati
Parupuk Tabing**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item
Kualitas Layanan	1. Daya Tanggap	1.1 Respon terhadap permasalahan	(1-4)
		1.2 Respon terhadap kebutuhan	(5-8)
		1.3 Respon terhadap saran	(9-12)
		1.4 Respon terhadap kritikan	(13-16)
	2. Empati	1.1 Perhatian instruktur	(17-20)
		1.2 Kepedulian instruktur	(21-23)
		1.3 Keramahan instruktur	(24-27)
		1.4 Hubungan instruktur dengan peserta	(28-30)

ANGKET

A. Kata Pengantar

Assalamu'ailum wr wb

Terlebih dahulu peneliti mendoakan semoga Saudara/i berada dalam keadaan sehat wal'afiat dalam sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Pada kesempatan ini peneliti memohon bantuan Saudara/i berupa informasi mengenai "Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing". Informasi ini akan digunakan untuk penyusunan skripsi dalam rangka menyelesaikan studi program sarjana Strata 1 (S1).

B. Petunjuk Pengisian

Adapun petunjuk dalam pengisian angket ini yaitu sebagai berikut:

1. Sebelum memberikan jawaban, bacalah pernyataan dengan baik-baik dan teliti
2. Beri tanda silang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah tersedia sesuai dengan keadaan yang dirasakan sebagai berikut:
 - a. SL (Selalu)
 - b. SR (Sering)
 - c. KD (Kadang-kadang)
 - d. JR (Jarang)
 - e. TP (Tidak Pernah)

Contoh

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SL	SR	KD	JR	TP
A. Dimensi Daya Tanggap						
1	Instruktur memiliki sikap terbuka terhadap permasalahan yang dihadapi peserta	√				

INSTRUMEN PENELITIAN
Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan
di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing

Isilah pernyataan di bawah ini dengan tanda silang (√) pada setiap pernyataan SL (Selalu), SR (Sering), KD (Kadang-kadang), JR (Jarang), dan TP (Tidak Pernah).

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SL	SR	KD	JR	TP
A. Dimensi Daya Tanggap						
1. Respon Terhadap Permasalahan						
a	Instruktur memiliki sikap terbuka terhadap permasalahan yang dihadapi peserta					
b	Instruktur memberikan solusi terhadap pemecahan masalah yang dihadapi peserta					
c	Peserta merasa senang bisa berkonsultasi mengenai permasalahan yang dihadapi					
d	Peserta merasa puas terhadap solusi yang diberikan instruktur					
2. Respon Terhadap Kebutuhan						
a	Instruktur menanyakan kebutuhan belajar peserta					
b	Instruktur berupaya memenuhi kebutuhan belajar peserta					
c	Kegiatan pelatihan sesuai dengan kebutuhan belajar peserta					

d	Peserta merasa kebutuhan belajar sudah terpenuhi					
3. Respon Terhadap Saran						
a	Instruktur bersikap terbuka terhadap saran yang disampaikan peserta					
b	Instruktur meminta saran kepada peserta setelah pelaksanaan pelatihan					
c	Tersedianya kotak saran bagi peserta untuk menyampaikan saran secara tertulis					
d	Instruktur menghargai saran yang disampaikan peserta					
4. Respon Terhadap Kritik						
a	Adanya tindak lanjut instruktur terhadap saran yang disampaikan					
b	Instruktur bersikap terbuka terhadap kritik yang disampaikan peserta					
c	Peserta merasa nyaman dalam menyampaikan kritikan					
d	Peserta merasa kritikan yang disampaikan dihargai					
B. Dimensi Empati						
1. Perhatian Instruktur						
a	Instruktur memberikan perhatian yang sama terhadap peserta					
b	Instruktur memberikan bimbingan sesuai kebutuhan peserta					
c	Peserta merasa termotivasi oleh instruktur					
d	Peserta tidak merasa tersinggung atas					

	teguran yang disampaikan instruktur					
2. Kepedulian Instruktur						
a	Instruktur memberikan pengawasan terhadap perkembangan peserta					
b	Instruktur berusaha memahami kendala yang dihadapi peserta					
c	Peserta merasa senang atas bimbingan yang diberikan instruktur					
3. Keramahan Instruktur						
a	Instruktur memiliki sikap yang ramah dan menyenangkan					
b	Instruktur memiliki sikap yang sopan dan disegani					
c	Adanya budaya senyum, salam, sapa, sopan dan santun yang diterapkan di lembaga					
d	Peserta merasa senang dalam berkomunikasi dengan instruktur					
4. Hubungan Instruktur dengan Peserta						
a	Instruktur memiliki hubungan yang baik dengan peserta					
b	Instruktur berupaya untuk membantu peserta dalam mengembangkan potensinya					
c	Peserta memiliki sikap hormat dan patuh terhadap instruktur					

Lampiran 3

REKAPITULASI DATA UJI COBA INSTRUMEN

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Skor	
1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	133	
2	3	4	3	3	5	4	5	3	3	4	1	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	112	
3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	5	3	121	
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	119	
5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	116
6	2	3	2	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	5	4	3	2	2	92	
7	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	2	2	4	3	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	2	2	116
8	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	78	
9	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2	4	2	2	1	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	65	
10	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	49	
	34	31	30	28	31	33	31	28	35	29	22	33	28	30	29	30	38	31	32	30	31	34	34	33	29	31	38	35	33	32	29	29		

Lampiran 4

Tabel Harga Kritik Dari r

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Sumber: Sugiyono 2012.

Lampiran 5

RELIABILITY UJI COBA INSTRUMENT

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	32

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.4000	1.07497	10
VAR00002	3.1000	.87560	10
VAR00003	3.0000	1.05409	10
VAR00004	2.8000	.91894	10
VAR00005	3.1000	1.37032	10
VAR00006	3.3000	1.15950	10
VAR00007	3.1000	1.19722	10
VAR00008	2.8000	.91894	10
VAR00009	3.5000	1.08012	10
VAR00010	2.9000	1.28668	10
VAR00011	2.2000	.91894	10
VAR00012	3.3000	1.05935	10
VAR00013	2.8000	1.39841	10
VAR00014	3.0000	1.24722	10
VAR00015	2.9000	.99443	10
VAR00016	3.0000	1.24722	10

VAR00017	3.8000	1.03280	10
VAR00018	3.1000	1.10050	10
VAR00019	3.2000	1.13529	10
VAR00020	3.0000	1.15470	10
VAR00021	3.1000	.99443	10
VAR00022	3.4000	.96609	10
VAR00023	3.4000	.84327	10
VAR00024	3.3000	.94868	10
VAR00025	2.9000	1.37032	10
VAR00026	3.1000	1.44914	10
VAR00027	3.8000	1.13529	10
VAR00028	3.5000	1.35401	10
VAR00029	3.3000	.82327	10
VAR00030	3.2000	1.03280	10
VAR00031	2.9000	1.19722	10
VAR00032	2.9000	1.19722	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	96.7000	727.122	.702	.978
VAR00002	97.0000	728.000	.851	.977
VAR00003	97.1000	727.656	.707	.978
VAR00004	97.3000	728.900	.791	.977
VAR00005	97.0000	708.444	.804	.977
VAR00006	96.8000	711.289	.911	.977
VAR00007	97.0000	714.222	.833	.977
VAR00008	97.3000	722.900	.916	.977
VAR00009	96.6000	724.933	.737	.977
VAR00010	97.2000	721.067	.670	.978
VAR00011	97.9000	730.100	.766	.977
VAR00012	96.8000	723.067	.786	.977
VAR00013	97.3000	704.456	.843	.977

VAR00014	97.1000	723.211	.659	.978
VAR00015	97.2000	726.622	.772	.977
VAR00016	97.1000	718.544	.731	.978
VAR00017	96.3000	731.567	.651	.978
VAR00018	97.0000	725.333	.716	.978
VAR00019	96.9000	717.211	.830	.977
VAR00020	97.1000	719.878	.771	.977
VAR00021	97.0000	728.667	.733	.977
VAR00022	96.7000	730.011	.729	.978
VAR00023	96.7000	742.678	.557	.978
VAR00024	96.8000	731.067	.722	.978
VAR00025	97.2000	708.178	.808	.977
VAR00026	97.0000	700.222	.869	.977
VAR00027	96.3000	715.344	.862	.977
VAR00028	96.6000	713.600	.740	.978
VAR00029	96.8000	734.622	.755	.978
VAR00030	96.9000	722.544	.817	.977
VAR00031	97.2000	720.844	.727	.978
VAR00032	97.2000	727.733	.617	.978

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
1.0010E2	768.989	27.73065	32

Lampiran 6

REKAPITULASI DATA PENELITIAN

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Skor	Skor Max	Total	Kuadrat	Rata-rata
1	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	129	80	10320	16641	4	
2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	125	25	3125	15625	4	
3	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	112	10	1120	12544	4	
4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	122	40	4880	14884	4
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	118	20	2360	13924	4	
6	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	111	15	1665	12321	4	
7	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	122	30	3660	14884	4	
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126	30	3780	15876	4	
9	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	136	80	10880	18496	5	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	5	111	25	2775	12321	4	
11	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	115	15	1725	13225	4	
12	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	102	52	5304	10404	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	113	10	1130	12769	4	
14	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	129	50	6450	16641	4	
15	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	5	5	4	4	105	10	1050	11025	4	
16	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	98	44	4312	9604	3	
17	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	137	85	11645	18769	5	
18	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	130	65	8450	16900	4	
19	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	138	95	13110	19044	5	
20	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	129	50	6450	16641	4	
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	144	115	16560	20736	5	
22	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	125	35	4375	15625	4		
23	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	121	40	4840	14641	4	
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	110	5	550	12100	4		
25	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	105	5	525	11025	4	
Jml h	105	102	100	103	103	102	104	106	98	98	97	102	102	99	101	103	101	100	100	91	90	102	97	96	97	105	104	98	104	103			525	11025	4

Lampiran 7

Tabel Harga Kritik Dari r

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Sumber: Sugiyono 2012

Lampiran 8

RELIABILITY DAN VALIDITAS DATA PENELITIAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	4.2000	.76376	25
VAR00002	4.0800	.64031	25
VAR00003	4.0000	.57735	25
VAR00004	4.1200	.60000	25
VAR00005	4.1200	.72572	25
VAR00006	4.0800	.64031	25
VAR00007	4.1600	.62450	25
VAR00008	4.2400	.66332	25
VAR00009	3.9600	.93452	25
VAR00010	3.9200	.75939	25
VAR00011	3.8800	.78102	25
VAR00012	4.0800	.81240	25
VAR00013	4.0800	.70238	25
VAR00014	3.9600	.73485	25

VAR00015	4.0400	.67577	25
VAR00016	4.1200	.66583	25
VAR00017	4.0400	.78951	25
VAR00018	4.0000	.70711	25
VAR00019	4.0000	.70711	25
VAR00020	3.6400	.70000	25
VAR00021	3.6000	.76376	25
VAR00022	4.0800	.64031	25
VAR00023	3.8800	.72572	25
VAR00024	3.8400	.80000	25
VAR00025	3.8800	.72572	25
VAR00026	4.2000	.81650	25
VAR00027	4.1600	.68799	25
VAR00028	3.9200	.57155	25
VAR00029	4.1600	.74610	25
VAR00030	4.1200	.60000	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	116.3600	130.907	.721	.919
VAR00002	116.4800	134.927	.588	.921
VAR00003	116.5600	137.590	.455	.923
VAR00004	116.4400	137.923	.412	.924
VAR00005	116.4400	137.090	.381	.924
VAR00006	116.4800	135.427	.554	.922
VAR00007	116.4000	137.833	.400	.924
VAR00008	116.3200	137.060	.424	.923
VAR00009	116.6000	133.500	.450	.924
VAR00010	116.6400	134.990	.483	.923
VAR00011	116.6800	130.810	.709	.919

VAR00012	116.4800	132.677	.575	.922
VAR00013	116.4800	136.843	.411	.924
VAR00014	116.6000	135.167	.491	.923
VAR00015	116.5200	136.760	.435	.923
VAR00016	116.4400	137.007	.426	.923
VAR00017	116.5200	133.093	.569	.922
VAR00018	116.5600	135.673	.481	.923
VAR00019	116.5600	134.590	.549	.922
VAR00020	116.9200	134.910	.534	.922
VAR00021	116.9600	134.623	.501	.923
VAR00022	116.4800	133.343	.699	.920
VAR00023	116.6800	133.227	.617	.921
VAR00024	116.7200	132.293	.606	.921
VAR00025	116.6800	132.643	.653	.920
VAR00026	116.3600	134.990	.444	.924
VAR00027	116.4000	135.750	.491	.923
VAR00028	116.6400	138.323	.405	.924
VAR00029	116.4000	135.750	.448	.923
VAR00030	116.4400	134.090	.694	.920

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
1.2056E2	144.090	12.00375	30

Lampiran 9

TABEL FREKUENSI

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	20.0	20.0	20.0
	4	10	40.0	40.0	60.0
	5	10	40.0	40.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	16.0	16.0	16.0
	4	15	60.0	60.0	76.0
	5	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	16.0	16.0	16.0
	4	17	68.0	68.0	84.0
	5	4	16.0	16.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	12.0	12.0	12.0
	4	16	64.0	64.0	76.0
	5	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	20.0	20.0	20.0
	4	12	48.0	48.0	68.0
	5	8	32.0	32.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	16.0	16.0	16.0
	4	15	60.0	60.0	76.0
	5	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00007

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	12.0	12.0	12.0
	4	15	60.0	60.0	72.0
	5	7	28.0	28.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00008

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	12.0	12.0	12.0
	4	13	52.0	52.0	64.0
	5	9	36.0	36.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00009

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	8.0	8.0	8.0
	3	5	20.0	20.0	28.0
	4	10	40.0	40.0	68.0
	5	8	32.0	32.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00010

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	32.0	32.0	32.0
	4	11	44.0	44.0	76.0
	5	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00011

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	36.0	36.0	36.0
	4	10	40.0	40.0	76.0
	5	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00012

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	4.0	4.0	4.0
	3	4	16.0	16.0	20.0
	4	12	48.0	48.0	68.0
	5	8	32.0	32.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00013

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	20.0	20.0	20.0
	4	13	52.0	52.0	72.0
	5	7	28.0	28.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00014

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	28.0	28.0	28.0
	4	12	48.0	48.0	76.0
	5	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00015

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	20.0	20.0	20.0
	4	14	56.0	56.0	76.0
	5	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00016

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	16.0	16.0	16.0
	4	14	56.0	56.0	72.0
	5	7	28.0	28.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00017

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	28.0	28.0	28.0
	4	10	40.0	40.0	68.0
	5	8	32.0	32.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00018

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	24.0	24.0	24.0
	4	13	52.0	52.0	76.0
	5	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00019

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	24.0	24.0	24.0
	4	13	52.0	52.0	76.0
	5	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00020

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	48.0	48.0	48.0
	4	10	40.0	40.0	88.0
	5	3	12.0	12.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	4.0	4.0	4.0
	3	11	44.0	44.0	48.0
	4	10	40.0	40.0	88.0
	5	3	12.0	12.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00022

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	16.0	16.0	16.0
	4	15	60.0	60.0	76.0
	5	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00023

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	4.0	4.0	4.0
	3	5	20.0	20.0	24.0
	4	15	60.0	60.0	84.0
	5	4	16.0	16.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00024

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	8.0	8.0	8.0
	3	4	16.0	16.0	24.0
	4	15	60.0	60.0	84.0
	5	4	16.0	16.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00025

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	32.0	32.0	32.0
	4	12	48.0	48.0	80.0
	5	5	20.0	20.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00026

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	4.0	4.0	4.0
	3	3	12.0	12.0	16.0
	4	11	44.0	44.0	60.0
	5	10	40.0	40.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

VAR00027

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	16.0	16.0	16.0
	4	13	52.0	52.0	68.0
	5	8	32.0	32.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

VAR00028

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	20.0	20.0	20.0
	4	17	68.0	68.0	88.0
	5	3	12.0	12.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

VAR00029

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	20.0	20.0	20.0
	4	11	44.0	44.0	64.0
	5	9	36.0	36.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

VAR00030

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	12.0	12.0	12.0
	4	16	64.0	64.0	76.0
	5	6	24.0	24.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Lampiran 10

Padang, 21 Agustus 2019

Hal : Izin Penelitian
Kepada:
Yth. Ketua Jurusan PLS FIP
Universitas Negeri Padang
Di
Padang

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

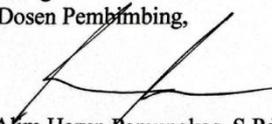
Nama : Silfi Nurfitra
NIM/BP : 15005033/2015
Jurusan : Pendidikan Luar Sekolah

Memohon bantuan Ibu agar dapat kiranya memberi izin kepada saya untuk mengumpulkan data penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi,

Judul Penelitian : Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari
Permata Hati Parupuk Tabing
Tempat Penelitian : LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing
Objek Penelitian : Peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan di LKP Sanggar
Tari Permata Hati Parupuk Tabing
Lama Penelitian : Agustus s/d September 2019

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan bantuan Ibu saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui
Dosen Pembimbing,


Alim Harun Pamungkas, S.Pd., M.Pd.
NIP 19830227 201504 1 002

Hormat Saya,


Silfi Nurfitra
15005033/2015

Lampiran 11



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH
 Jl. Prof. Dr.Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131 Telp. (0751) 445092

Nomor : 1046/UN35.4.4/AK/2019 22 Agustus 2019
 Lamp. : -
 Hal : **Izin Melakukan Penelitian**

Yth. Bapak/Ibu **Walikota Padang**
 Cq. Kepala Kesbangpol
 di
 Tempat

Dengan hormat,
 Dengan ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat kiranya memberi izin melaksanakan penelitian yang akan diselenggarakan oleh mahasiswa Jurusan Pendidikan Luar Sekolah FIP UNP yaitu :

Nama : Silfi Nurfitra
 NIM/BP : 15005033/2015

untuk mengumpulkan data penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi :

Judul Penelitian : Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata
 Hati Parupuk Tabing
 Tempat Penelitian : LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing
 Objek Penelitian : Peserta Pelatihan
 Waktu Penelitian : Agustus s/d September 2019

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
 Wakil Dekan I FIP UNP,

Dr. Hadiyanto, M. Ed.
 NIP. 19600416 198603 1 004

Ketua Jurusan,


Dra. Wirdatul Aini, M.Pd.
 NIP. 19610811 198703 2 002

Tembusan :
 1. Dekan FIP UNP (sebagai laporan)
 2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 12



PEMERINTAH KOTA PADANG
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Komplek Balaikota Padang, Jl. Bagindo Aziz Chan No. 1, By. Pass Aia Pacah Padang

REKOMENDASI
 Nomor : 200.08.1803/Kesbangpol/2019

Kepala Kantor Kesbangpol Kota Padang setelah membaca dan mempelajari :

a. Dasar :

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
2. Surat dari : Wakil Dekan I, FIP UNP
 Nomor : 1046/UN35.4,4/AK/2019 tanggal 22 Agustus 2019

b. Surat Pernyataan Penanggung Jawab penelitian Ybs, tanggal 22 Agustus 2019

Dengan ini memberikan persetujuan Penelitian/ Survey/ Pemetaan/ PKL/ PBL (Pengalaman Belajar Lapangan di wilayah Kota Padang sesuai dengan permohonan yang bersangkutan :

Nama	: Silfi Nurfitra
Tempat/Tanggal Lahir	: Baruah Gunuang, 15 Januari 1997
Pekerjaan/Jabatan	: Mahasiswa
Alamat	: Jl. Cendrawasih No.20 ATB Padang
Nomor Handphone	: 082281276565
Maksud Penelitian	: Penyelesaian Skripsi
Lama Penelitian	: 1 (satu) bulan
Judul Penelitian/Survey/PKL	: Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing.
Tempat Penelitian	: LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing
Anggota Rombongan	: --

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Berkeajiban menghormati dan mentaati Peraturan dan Tata Tertib di Daerah setempat/Lokasi Penelitian.
2. Pelaksanaan Penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu Kestabilan Keamanan dan Ketertiban di Daerah setempat/ lokasi Penelitian.
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Walikota Padang melalui Kantor Kesbang dan Politik Kota Padang dalam kesempatan pertama.
4. Bila terjadi penyimpangan dari maksud/ tujuan penelitian ini, maka Rekomendasi ini tidak berlaku dengan sendirinya.

Padang, 22 Agustus 2019

A.n Walikota Padang
 Kepala Kantor Kesbang dan Politik
 Kasi Bina Teknologi dan Wasbang



CHANDRA AMEL, SE, MM
 NIP.19621109 199003 1 004

Diteruskan Kepada :

1. Yth : Wakil Dekan I, FIP UNP
2. Yth : Yang bersangkutan
3. Pertiagal

Lampiran 13



**PEMERINTAH KOTA PADANG
DINAS PENDIDIKAN**

JL. Bagindo Aziz Chan no. 8 Padang Telp. (0751) 21554-21825 fax (0751) 21554
Website : <http://www.diskdik.padang.go.id>

IZIN PENELITIAN

Nomor: 070/84/PPMP.01 /VIII/2019

Kepala Dinas Pendidikan berdasarkan Surat Kasi Bina Idiologi dan Wasbang Kesbangpol Kota Padang nomor: 200.05.1803/Kesbang-pol/2019 tanggal 22 Agustus 2019 perihal izin penelitian dalam rangka pengambilan data untuk menyelesaikan tugas akhir tesis , pada prinsipnya dapat diberikan kepada :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN
1	SILFI NURFITRA	15005033	PLS

Judul : GAMBARAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI LKP SANGGAR TARI PERMATA HATI PARUPUK TABING

Lokasi : LKP Sanggar Tari Permata Hati

Waktu : Agustus s.d. September 2019

Dengan ketentuan :

1. Selama kegiatan berlangsung tidak mengganggu proses belajar mengajar
2. Setelah melakukan pengabdian masyarakat agar dapat memberikan laporan satu Rangkap Ke Dinas Pendidikan Kota Padang Cq. Seksi Perencanaan PPMP.
3. Kegiatan tersebut dilaksanakan di dalam jam belajar siswa

Demikianlah untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 23 Agustus 2019

an. Kepala
Kasi. Perencanaan



Win Atriosa, S.Si. ME
NIP. 19760921 200212 1 010

Tembusan:

1. Walikota Padang (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Pendidikan
3. Wakil dekan I FIP UNP
4. Kepala LKP Sanggar Tari Permata Hati
5. Arsip

Lampiran 14

	LKP PERMATA HATI	NPSN – K5664743 Email: lkp.permatahati@gmail.com
Rekening BRI Tabung No. 547601013080534	Komplek Buddy Herry Sembada B-4 Jl. Bhakti Parupuk Tabing 25171-Padang ☎ 081363105188	Akte Notaris Nomor 33 Tanggal 19-12-2013 Pada Kantor Notaris Hedi Yasin, SH., M.Kn.

SURAT KETERANGAN
No : 15/ph_LKP/2019

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala LKP Permata Hati Parupuk Tabing dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Silfi Nurfitra

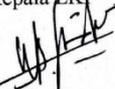
Tempat, Tanggal Lahir : Baruah Gunung, 15 Januari 1997

Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa

Alamat : Jl. Cendrawasih No 20a, Air Tawar Barat Kota Padang

Telah melaksanakan penelitian/survey lapangan selama lebih kurang 1 (satu) bulan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing.

Demikian surat ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Oktober 2019
Kepala LKP

 Welfrydha

