

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PAKET C  
TERHADAP KEPUASAN BELAJAR DI PKBM SUMBER ILMU  
KECAMATAN SUNGAI PANDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada  
Program Studi Administrasi Publik



**OLEH**

**ADELLA ZAKIAH**

**NPM : 20.22.393**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)**

**AMUNTAI**

**2026**



## TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : ADELLA ZAKIAH

NPM : 2022393

Program Studi : S1 Administarasi Publik

Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM  
PAKET C TERHADAP KEPUASAN BELAJAR DI PKBM  
SUMBER ILMU KECAMATAN SUNGAI PANDAN"**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, 10 April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Jumaidi, S.Sos, M.AP.  
NUPTK. 4752766667131062

Barkatullah, S.Sos, M.A.  
NUPTK. 4445763664130202



Mengetahui,  
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A  
NIK. 19921104 2015091 021



## KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Paket C Terhadap Kepuasan Belajar Di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan”**. Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Dr. Jumaidi, S.Sos, M.A.P selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.



3. Bapak Barkatullah, S.Sos, M.A selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahannya, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Bahransyah, S.pd selaku Kepala PKBM Sumber Ilmu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
6. Seluruh Peserta Didik/Warga Belajar yang ada di PKBM Sumber Ilmu, terutama yang memberikan data serta informasinya kepada penulis.
7. Seluruh keluarga dan teman-teman di STIA Amuntai terima kasih atas dukungan motivasi serta doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan skripsi ini.

Amuntai, ..... April 2026

Peneliti



## DAFTAR ISI

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR.....                               | ii  |
| DAFTAR ISI.....                                   | iv  |
| DAFTAR TABLE.....                                 | vi  |
| DAFTAR GAMBAR .....                               | vii |
| BAB I .....                                       | 1   |
| PENDAHULUAN.....                                  | 1   |
| A. Latar Belakang.....                            | 1   |
| B. Batasan Masalah .....                          | 8   |
| C. Rumusan Masalah.....                           | 9   |
| D. Tujuan Penelitian .....                        | 9   |
| E. Manfaat Penelitian .....                       | 10  |
| BAB II .....                                      | 11  |
| LANDASAN TEORI .....                              | 11  |
| A. Penelitian terdahulu.....                      | 11  |
| B. Tinjauan Teoritis.....                         | 12  |
| 1. Kualitas Layanan.....                          | 12  |
| 2. Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) ..... | 15  |
| 3. Kepuasan Belajar.....                          | 16  |



|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| C. Kerangka Berpikir.....              | 19 |
| D. Hipotesis.....                      | 22 |
| BAB III.....                           | 23 |
| METODOLOGI PENELITIAN.....             | 23 |
| A. Lokasi Penelitian.....              | 23 |
| B. Pendekatan Penelitian .....         | 23 |
| C. Tipe Penelitian .....               | 23 |
| D. Populasi dan Sampel .....           | 24 |
| E. Definisi Operasional Variabel ..... | 25 |
| F. Instrumen Penelitian .....          | 26 |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....       | 28 |
| H. Teknik Penentuan Skor .....         | 29 |
| I. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 30 |
| J. Teknik Analisis Data.....           | 33 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                    | 35 |



## DAFTAR TABLE

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan ..... | 26 |
| Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Belajar ..... | 27 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir..... | 21 |
|------------------------------------|----|







## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pendidikan merupakan salah satu faktor krusial dalam kemajuan suatu bangsa. Terlebih pada era modern saat ini, pendidikan menjadi dasar utama dalam membentuk karakter sekaligus mengembangkan keterampilan generasi muda. Tujuan pendidikan adalah membantu individu dalam mengembangkan berbagai potensi kemanusiaan yang dimilikinya. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), khususnya Pasal 3, yang menyatakan bahwa pendidikan nasional bertujuan untuk mengembangkan kemampuan serta membentuk watak dan peradaban bangsa yang bermartabat guna mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain itu, pendidikan juga diarahkan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, serta menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab.

Adanya pendidikan yang baik sehingga setiap orang dapat memiliki pengetahuan dan keterampilan, serta dapat memilih pekerjaan dan bisa menjadikannya lebih produktif sehingga dapat menghasilkan pendapatan. Dengan demikian pendidikan sebagai upaya untuk memutus rantai kemiskinan dan juga menghilangkan eksklusi sosial, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam dunia



pendidikan, ada istilah pendidikan seumur hidup. Proses pendidikan seumur hidup berawal sejak manusia lahir hingga meninggal dunia, yang dilaksanakan secara terus menerus tanpa dibatasi oleh usia. Pendidikan seumur hidup sejalan dengan pendidikan nonformal yang dibentuk oleh masyarakat sebagai usaha untuk memanfaatkan peluang yang ada di lingkungan masyarakat tertentu dengan mementingkan pada masa depan.

Namun realita pendidikan Indonesia saat ini masih memiliki problematika. Hal ini disebabkan oleh beberapa masalah sistem pendidikan yang ada di Indonesia sehingga berakibat pada kualitas pendidikan di Indonesia seperti lemahnya manajemen pendidikan, adanya kesenjangan antara sarana dan prasarana, kemudian kurangnya dukungan dari pemerintah, pola pikir masyarakat yang masih kuno, rendahnya kualitas sumber daya pengajar, serta kurangnya evaluasi dalam pembelajaran. Angka kemiskinan di Indonesia merupakan permasalahan yang serius dalam pelaksanaan pembangunan yang ada. Berdasarkan pemaparan Badan Pusat Statistik besaran penduduk miskin menjadi sebanyak 23,36 juta orang, atau turun sekitar 490 ribu orang dibanding catatan per Maret 2025. Dibanding September 2024, turunnya lebih dalam karena saat itu sebanyak 24,06 juta orang, namun ini masih merupakan angka yang besar garis kemiskinan. Kemiskinan ini ditandai dengan adanya pengangguran, keterbelakangan, dan ketidakberdayaan. Kemiskinan menjadi prioritas utama dalam pelaksanaan pembangunan Nasional. Lembaga pendidikan dapat dijadikan sebagai salah satu instrumen terbaik dalam memajukan suatu bangsa, namun tidak mudah bagi lembaga pendidikan untuk dapat memajukan bangsa Indonesia, untuk dapat mewujudkannya pemimpin lembaga harus mampu mengelola lembaganya dengan optimal agar tujuan dan



fungsi pendidikan nasional dapat tercapai, maka diperlukan proses manajemen yang baik agar menghasilkan output yang berkualitas. Masyarakat yang memiliki tingkat sosial ekonomi yang rendah cenderung memiliki tingkat pendidikan yang rendah pula, karena masyarakat masih kurang memahami akan pentingnya pendidikan. Masyarakat masih beranggapan bahwa pendidikan bukan merupakan jaminan bisa hidup sejahtera, dan jauh dari kemiskinan. berdasarkan laporan Kemendikdasmen dan BPS memaparkan jumlah anak tidak sekolah (ATS) di Indonesia pada tahun 2025 tercatat mencapai lebih dari 4 juta anak, dengan data bervariasi antara 3,9 juta hingga 4,16 juta jiwa. Faktor penyebab utamanya adalah kendala ekonomi, tradisi masyarakat yang tidak mengutamakan pendidikan, serta akses ke sekolah yang terbatas. Menindak lanjuti hal ini ada berbagai hal yang digencarkan untuk meratakan pendidikan salah satunya adalah hadirnya pendidikan nonformal.

Dalam undang undang NO 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 10 tentang Sisdiknas, disebutkan bahwa terdapat 3 jalur pendidikan di Indonesia, yaitu pendidikan formal, informal, dan nonformal. Kemudian pada pasal 1 ayat 12 dijelaskan bahwa pendidikan non- formal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan nonformal sendiri diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan pelengkap pendidikan formal guna mendukung program pendidikan sepanjang hayat. Dilihat dari tujuannya, pendidikan non formal memiliki peranan yang tidak kalah penting dengan pendidikan formal, pendidikan non formal dapat menjadi pilihan kedua bagi masyarakat yang kurang beruntung dalam pendidikan formal, di antaranya bagi



masyarakat yang memiliki kendala faktor ekonomi, keluarga, lingkungan dan lain sebagainya. Satuan pendidikan nonformal di antaranya yaitu lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar masyarakat, majelis taklim, dan satuan pendidikan yang sejenis.

Mengingat pentingnya peran pendidikan nonformal, khususnya pendidikan kesetaraan, diperlukan pengelolaan yang optimal agar tujuan pendidikan dapat tercapai secara maksimal. Pengelolaan tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari ketersediaan sarana dan prasarana hingga kompetensi tutor dalam mengelola proses pembelajaran. Program pendidikan kesetaraan sendiri diselenggarakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2008 tentang Standar Pelaksanaan Pendidikan Kesetaraan, yang mengatur standar proses pelaksanaan pembelajaran untuk program Paket A, B, dan C pada setiap satuan pendidikan.

Salah satu Pelaksanaan Pendidikan Kesetaraan yang memuat pembelajaran Paket A, B, C adalah Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) yang dijadikan sebagai wadah bagi masyarakat untuk mengembangkan potensi dan minat masyarakat melalui pembelajaran juga memiliki banyak fungsi lainnya. Keberadaan PKBM yaitu mampu untuk melayani kebutuhan belajar masyarakat sekaligus sebagai wadah solusi berbagai masalah sosial masyarakat, juga dapat menunjukkan adanya suatu lembaga yang tumbuh dari keinginan masyarakat untuk membantu masyarakat. Keadaan masyarakat yang tidak selalu dalam kondisi ekonomi yang baik, masih banyak juga yang terbelakang dalam aspek kehidupan namun ada pula yang hanya sebagian aspek saja. Bantuan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya sebatas pada bidang ekonomi saja namun juga masalah



pendidikan, dan juga peningkatan keterampilan. Kegiatan dan gerakan yang dilakukan oleh PKBM mempunyai hubungan yang erat dengan peningkatan kesejahteraan atau taraf hidup masyarakat.

PKBM Sumber Ilmu yang berada pada Kec. Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu lembaga yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pendidikan bagi masyarakat. PKBM ini menawarkan berbagai program pembelajaran, PKBM ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan yang beragam, mulai dari pendidikan dasar, keterampilan hidup, hingga pelatihan vokasional. Dalam menjalankan fungsinya, PKBM Sumber Ilmu tidak hanya berfokus pada aspek akademis, tetapi juga pada pengembangan keterampilan dan pengetahuan praktis yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam kondisi pelaksanaan pembelajaran di lapangan warga belajar terdapat lebih banyak dalam program kesetaraan Paket C di PKBM Sumber Ilmu. Dengan jumlah total siswa Paket B dan C per-tahun 2026 ini berjumlah 149 Siswa, 53 orang Paket B dan 96 orang Paket C, sehingga didominasi peserta didik pada paket C. Program C merupakan salah satu program kesetaraan yang berjenjang setara SMA. Program ini dikembangkan mengingat banyaknya warga masyarakat lulusan Paket A dan B atau setara dengan SD dan SMP di Kecamatan Sungai Pandan yang tidak melanjutkan, serta putus sekolah SMA/Madrasah Aliyah, dan usia produktif yang ingin mengembangkan diri dalam kecakapan hidup sehingga perlu diadakan pola pelayanan yang dapat memberikan kepada mereka untuk siap memasuki dunia kerja atau melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.

Peran program ini menjadi sangat penting untuk pemerataan pendidikan di daerah tersebut. Hal ini sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan peserta didik



yang tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Melalui program Paket C, mereka tetap memiliki kesempatan untuk memperoleh pekerjaan yang layak sesuai dengan potensi dan kemampuan yang dimiliki, sekaligus mendapatkan layanan pendidikan di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, pelaksanaan program di lapangan harus dilakukan secara optimal agar mampu memberikan peningkatan kemampuan sebagai kelanjutan dari pembelajaran sebelumnya.

Namun, keberhasilan PKBM dalam menarik minat masyarakat untuk belajar sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai elemen, seperti kompetensi pengajar, metode pengajaran, sarana dan prasarana yang tersedia, serta responsivitas lembaga terhadap kebutuhan dan harapan peserta didik. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan warga belajar, yang pada gilirannya akan mendorong mereka untuk aktif berpartisipasi dalam program-program yang ditawarkan.

Kepuasan belajar merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas suatu lembaga pendidikan. Ketika peserta didik merasa puas, mereka cenderung akan merekomendasikan PKBM kepada orang lain, serta berpartisipasi lebih aktif dalam kegiatan belajar yang diselenggarakan. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, warga belajar dapat merasa kecewa dan kehilangan minat untuk melanjutkan pendidikan mereka. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan memahami pengaruh kualitas pelayanan PKBM Sumber Ilmu terhadap kepuasan belajar.



Berdasarkan observasi lapangan terdapat beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan belajar dalam menerima pelayanan. PKBM Sumber di Kecamatan Sungai Pandan, antara lain sebagai berikut :

Pertama, dalam pelaksanaan program Paket C di PKBM Sumber Ilmu adalah aspek aksesibilitas yang berkaitan dengan jarak tempuh warga belajar yang relatif jauh dari lokasi penyelenggaraan pembelajaran. Hal ini terlihat dari adanya peserta didik yang berasal dari beberapa wilayah seperti Pondok Babaris, Putat, dan Padang Bangkal, yang secara geografis memiliki jarak yang cukup signifikan dari pusat kegiatan belajar. Kondisi tersebut tidak hanya berdampak pada tingginya tingkat kelelahan peserta didik akibat perjalanan yang harus ditempuh, tetapi juga berimplikasi pada ketidakteraturan kehadiran, keterlambatan mengikuti kegiatan pembelajaran, serta menurunnya tingkat partisipasi aktif dalam proses belajar mengajar.

Kedua, kurang memadainya sumber daya yang ada, baik dari segi sarana dan prasarana pengajaran maupun tenaga pengajar yang kompeten, menjadi salah satu kendala yang utama dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Keadaan ini tidak hanya mengurangi efektivitas proses pembelajaran, tetapi juga menurunkan kualitas hasil yang dihasilkan. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya perbaikan yang berkelanjutan untuk mengoptimalkan potensi yang ada.

Ketiga, Kurangnya penyebaran informasi yang efektif kepada masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat program pendidikan nonformal kelompok belajar menyebabkan program ini tidak terintegrasi secara baik ke dalam lingkungan pendidikan setempat. Dampaknya, pengetahuan terhadap program tersebut menjadi terhambat, sehingga partisipasi mereka dalam mengikuti



pendidikan masih rendah. Hal ini tidak hanya menghambat upaya memperluas akses pendidikan untuk kelompok yang putus sekolah, tetapi juga menyulitkan tercapainya target inklusi pendidikan di tingkat nasional.

Keempat, Ketidaksesuaian antara bidang keahlian tutor dan mata pelajaran yang mereka ajarkan, yang terlihat dari kualifikasi pendidikan yang tidak sesuai, menjadi salah satu kendala utama dalam efektivitas program pendidikan nonformal. Kondisi ini sering menyebabkan tutor kesulitan menguasai materi secara mendalam, sehingga proses pembelajaran menjadi kurang optimal dan berdampak negatif pada pengembangan kompetensi peserta didik. Akibatnya, kualitas pengajaran yang rendah ini memperburuk tingkat program, termasuk dalam upaya memperluas dan meningkatkan akses pendidikan bagi masyarakat putus sekolah.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis terdorong untuk mengkaji tentang bagaimana kualitas pelayanan Program paket C di PKBM sumber ilmu Kecamatan Sungai Pandan, Untuk itu penulis mengangkat judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PAKET C TERHADAP KEPUASAN BELAJAR DI PKBM SUMBER ILMU KECAMATAN SUNGAI PANDAN”**

## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah adalah agar masalah yang dipaparkan dalam rumusan masalah lebih terarah pada hal sekitar permasalahan serta sasaran yang dimaksud. Berdasarkan identifikasi masalah yang disebutkan diatas maka peneliti akan membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus terhadap :

1. Kualitas Pelayanan pada Program Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sumber Ilmu di Kecamatan Sungai Pandan.



2. Kepuasan Belajar peserta didik pada Program Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sumber Ilmu di Kecamatan Sungai Pandan.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Paket C dan Kepuasan Belajar Peserta didik pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sumber Ilmu di Kecamatan Sungai Pandan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu:

- 1 Bagaimana gambaran Kualitas Pelayanan pada Program Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sumber Ilmu di Kecamatan Sungai Pandan?
- 2 Bagaimana gambaran Kepuasan Belajar peserta didik pada Program Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sumber Ilmu di Kecamatan Sungai Pandan?
- 3 Apakah ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan Program Paket C dan Kepuasan Belajar Peserta didik pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sumber Ilmu di Kecamatan Sungai Pandan?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi, pembatasan masalah dan Rumusan di atas maka Tujuan dari penelitian yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan gambaran Kualitas Pelayanan pada Program Kesetaraan Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sumber Ilmu di Kecamatan Sungai Pandan.



2. Untuk mendeskripsikan gambaran Kepuasan Belajar peserta didik pada Program Kesetaraan Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sumber Ilmu di Kecamatan Sungai Pandan.
3. Untuk menganalisis pengaruh antara Kualitas Pelayanan Program Paket C dan Kepuasan Belajar Peserta didik pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sumber Ilmu di Kecamatan Sungai Pandan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis yang berarti bagi pengembangan ilmu pendidikan nonformal, terutama dalam memperkaya teori kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada lembaga pendidikan berbasis masyarakat seperti PKBM.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Paket C pada PKBM Sumber Ilmu terhadap kepuasan belajar.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Penelitian terdahulu

1. Barkatullah (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (KEJAR) Paket C Setara SMA di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara” Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan tipe penelitian deskriptif-kuantitatif yang penelitiannya berasal dari STIA Amuntai.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Sanggar Kegiatan Belajar Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dilihat dari tangibles (bukti fisik) meliputi ; kondisi fasilitas Sanggar kegiatan Belajar (SKB) tergolong cukup baik, teknologi penunjang proses belajar mengajar tergolong kurang baik, pelayanan sudah cukup baik dengan selalu memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat. Akurasi guru/tutor cukup baik, *responsiveness* (ketanggapan) meliputi; pelayanan yang cepat masih kurang baik, sikap ramah dan sopan santun petugas cukup baik , rasa nyaman dan kemudahan bagi masyarakat cukup baik. Faktor penghambat kualitas pelayanan meliputi kurang memadainya sarana informasi pelayanan dan tidak sesuainya jadwal pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Upaya yang dilakukan mengatasi hambatan meliputi penyediaan sarana informasi pelayanan dan penambahan tenaga pendidik atau tutor.



2. Taniya Dinda Agnesya Hutasoit (2022) dengan judul “Pengaruh Pendidikan Kesetaraan pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) dalam Pemberdayaan Remaja Putus Sekolah di Kecamatan Kemiling, Bandar Lampung” Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang penelitiannya berasal dari Universitas Lampung, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pendidikan kesetaraan pada PKBM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemberdayaan remaja putus sekolah sebesar 57,3%. Hal ini menunjukkan bahwa PKBM mampu memberikan kesempatan bagi remaja putus sekolah untuk memperoleh pendidikan yang setara dengan sekolah formal. Selain itu, program pendidikan kesetaraan juga membuktikan mampu meningkatkan motivasi belajar, mengubah perilaku menjadi positif, dan memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan bagi remaja dalam menghadapi masa depan.
3. Agustina, Permana, and Husein (2025) dengan judul “Pengelolaan Program Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sanggar Juang Kabupaten Karawang” yang merupakan penelitian kualitatif yang mana penelitiannya berasal dari Universitas Singaperbangsa Karawang memiliki hasil bahwa pengelolaan Program Paket C di Sanggar PKBM Juang Kabupaten Karawang sudah relatif baik, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang sudah terstruktur yang dilakukan oleh pengurus PKBM.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Kualitas Layanan**

#### **a. Pengertian Kualitas Layanan**



Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan atau dalam penelitian ini adalah warga belajar waktu itu dan saat itu juga.

Definisi pelayanan menurut Gronroos (dalam Agustini 2020), yaitu: “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara yang diberikan pelayanan dengan yang melayani atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau institusi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan.

Menurut Kotler, Hendro dan Syamswana (dalam Indrasari, 2019) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Jadi, kualitas pelayanan adalah



interaksi antara pengguna produk atau jasa dengan pemberi layanan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga.

#### **b. Indikator Kualitas Layanan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Zaini, 2022) terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- 1) **Kehandalan (*Reliability*)**, berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pemberi layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) **Jaminan (*Assurance*)**, yakni perilaku para pemberi layanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap sekolah atau institusi dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.



- 4) Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan atau institusi, serta penampilan pemberi layanan.

## **2. Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)**

### **a. Pengertian Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)**

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) merupakan salah satu lembaga sosial kemasyarakatan yang dibentuk dan didirikan untuk masyarakat yang bergerak dalam bidang pendidikan nonformal atau yang lebih dikenal dengan pendidikan luar sekolah. PKBM sangat mengupayakan membelajarkan dan memberdayakan masyarakat dalam mengatasi keterbatasan pemerintah di bidang pendidikan. Beberapa pendidikan PKBM adalah pendidikan kesetaraan, kursus, pendidikan anak usia dini, dan masih banyak lagi. Kualitas pada PKBM sangat menentukan keberhasilan dari program PKBM. Keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kompetensi yang memenuhi syarat dapat memiliki peran dalam pengelolaan PKBM serta peningkatan kualitas layanan yang ideal untuk masyarakat. Karena dipegang oleh Pengelola PKBM yang merupakan arah dari sebuah PKBM. Sehingga, dalam meningkatkan kualitas PKBM, salah satu caranya dengan meningkatkan kualitas dan kompetensi yang ada pada para pengelolanya. Salah satu cara meningkatkan kualitas tersebut dengan menerapkan strategi pengembangan pengelolaan yang ada di PKBM.



### **3. Kepuasan Belajar**

#### **a. Pengertian Kepuasan Belajar**

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik) dan "*facto*" (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu yang memadai. Sedangkan, secara istilah Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Pendapat lain mengatakan kepuasan bisa dipandang sebagai perbandingan antara yang diharapkan dengan yang diterima, seseorang akan merasa terpuaskan jika perbandingan tersebut adil.

Mowen and Minor (dalam Siarmasa et al. 2023) mengatakan kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kotler mengemukakan kepuasan pelanggan berkaitan dengan perasaan pelanggan setelah membeli barang atau jasa. Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Dalam konteks pendidikan sendiri, Sallis (1993) menjelaskan tentang kriteria pelanggan sekolah terdiri dari tiga komponen utama. Pertama, yaitu pelanggan primer, adalah siswa



atau pihak- pihak yang menerima jasa pendidikan secara langsung. Kedua, yaitu pelanggan sekunder, adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap mutu jasa pendidikan. Dalam hal ini ialah orang tua siswa, instansi atau penyandang dana/beasiswa, pemerintah yang menanggung biaya pendidikan, pengelola pendidikan, tenaga akademik, dan tenaga administrasi sekolah. Ketiga, yaitu pelanggan tersier adalah pelanggan yang tidak terkait langsung dengan pelayanan jasa pendidikan, tetapi berkepentingan terhadap mutu jasa layanan kependidikan itu, karena mereka memanfaatkan hasil jasa layanan. Pihak-pihak yang termasuk dalam kategori pelanggan tersier ini antara lain masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah.

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu pelayanan. Sekolah/PKBM yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dalam hal ini siswa maka sekolah tersebut akan selalu diminati oleh peserta didik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan belajar merupakan perasaan senang atau tidaknya pelanggan atau terlebih khusus peserta didik sebagai pelanggan inti yang muncul setelah apa yang didapatkan apakah sesuai dengan harapannya.

#### **b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Belajar**



Menurut Sopiadin (2010: 55) faktor yang mempengaruhi kepuasan Peserta didik dalam belajar adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu yang diperoleh siswa sebagai konsekuensi dari perilaku belajar yang secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari hasil evaluasi belajar.
- 2) Rasa aman dalam pelaksanaan belajar.
- 3) Kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan sosial yang baik.
- 4) Harga kesempatan siswa untuk dapat mengembangkan diri demi masa depannya yang lebih baik, misalnya kesempatan untuk melanjutkan ke perguruan tinggi, kenaikan kelas dan kebebasan dalam mengemukakan pendapat.
- 5) Hubungan pribadi, yaitu suasana terciptanya hubungan antarpribadi dalam lingkungan sekolah.

### **c. Indikator Kepuasan Belajar**

Indikator untuk mengukur kepuasan warga belajar menurut Rahman et al., (2021) yaitu sebagai berikut:

- 1) Kepuasan pada Guru/Tutor. Guru/Tutor mempunyai peranan penting pada pembelajaran, pembelajaran tidak bisa terselenggarakan jikalau tidak ada Guru/Tutor. Menurut Sabaniah et al., (2021) peran guru atau Tutor dalam pembelajaran ada 5 yaitu sumber belajar,



demonstrator, motivator, pengelola kegiatan pembelajaran, dan evaluator.

- 2) Kepuasan pada Pembelajaran yang Diselenggarakan. Pembelajaran yang diselenggarakan oleh Guru/Tutor dapat mempengaruhi kepuasan warga belajar, hal tersebut berhubungan erat terhadap suasana serta lingkungan kelas yang diciptakan.
- 3) Kepuasan pada Konten dan Media Pembelajaran yang Diberikan. Keinovatifan guru/tutor dalam menyusun konten pembelajaran dan ketepatan dalam memilih media pembelajaran dapat mempengaruhi kepuasan belajar warga belajar.
- 4) Kepuasan pada Tugas dan Ujian yang Diberikan. Guru/Tutor harus dapat menyusun pemberian tugas dan ujian yang seimbang dan jelas sehingga warga belajar atau siswa/i mengerti akan tugas dan ujian yang diberikan.

### **C. Kerangka Berpikir**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan Paket C dan Kepuasan Belajar di PKBM Sumber ilmu, apakah mempunyai Pengaruh, Maka Kerangka Berpikir yang di ajukan adalah menggunakan indikator milik Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Zaini, 2022) yang mempunyai lima indikator yaitu : Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik

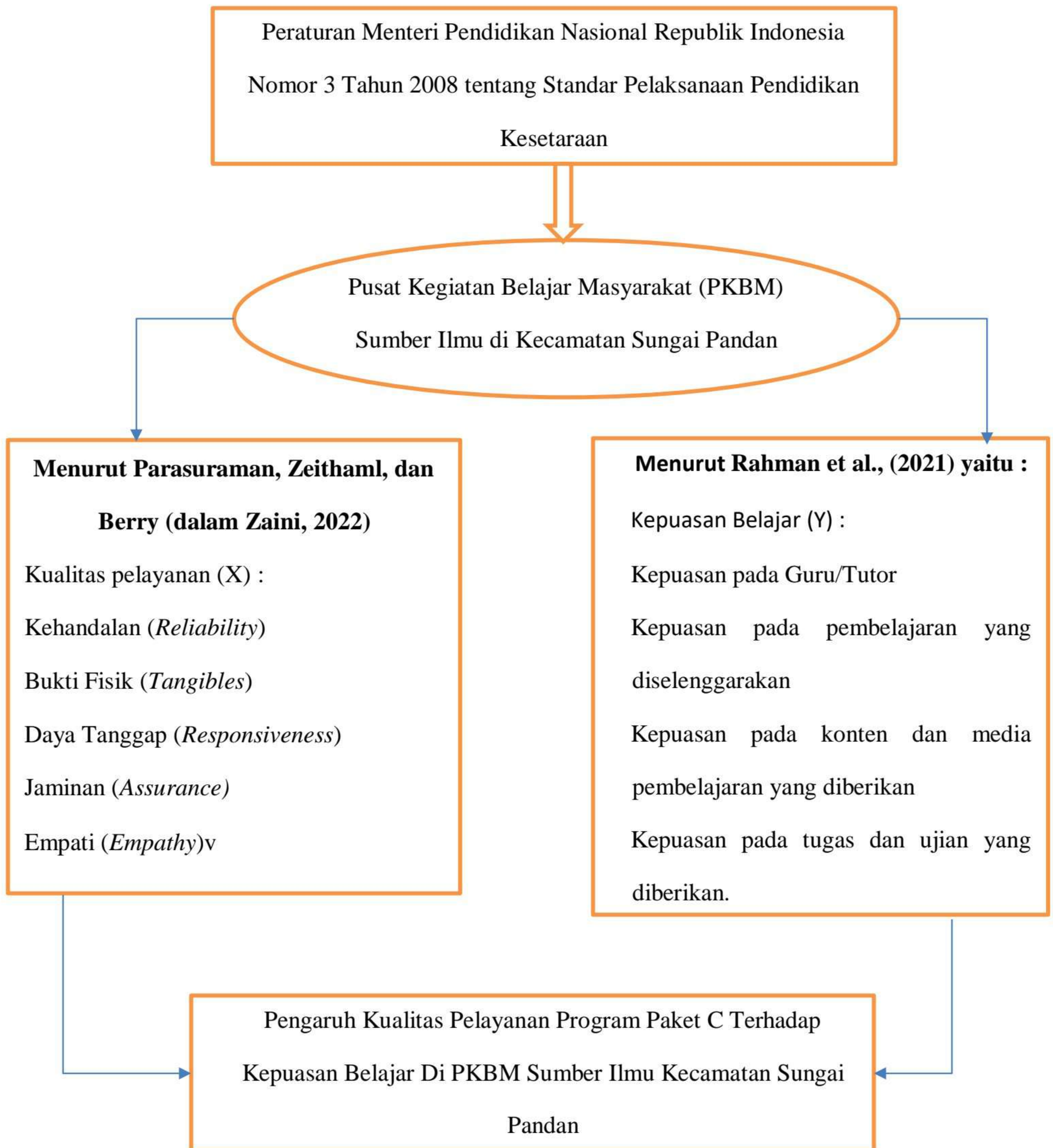


(*Tangibles*) dan Variabel Kepuasan Belajar menggunakan Indikator milik Rahman et al., (2021) yaitu Kepuasan pada Guru/Tutor, Kepuasan pada pembelajaran yang diselenggarakan, Kepuasan pada konten dan media pembelajaran yang diberikan dan Kepuasan pada tugas dan ujian yang diberikan. Model Penelitian yang diajukan dalam penelitian sesuai dengan konteks penelitian ini terdiri dari variable independent yaitu  $X = \text{Kualitas Pelayanan}$  dan variable dependent yaitu  $Y = \text{Kepuasan Belajar}$ .

Berdasarkan hal tersebut maka model penelitian yang penulis ajukan adalah seperti pada gambar Kerangka Pemikiran dibawah ini :



**Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir**





## D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris antara dua variabel (Abdullah, 2015). Hipotesis menyatakan hubungan terhadap sesuatu hal yang kita teliti. Hipotesis adalah keterangan sementara dari hubungan fenomena-fenomena yang kompleks. Hipotesis penelitian ( $H_a$ ) menyatakan adanya pengaruh antara variabel X dan Y, sedangkan hipotesis null ( $H_o$ ) menyatakan tidak ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y sehingga Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Paket C Terhadap Kepuasan Belajar Di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan :

1. Hipotesis ( $H_a$ ), peneliti mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas pelayanan Program Paket C terhadap kepuasan belajar di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan
2. Hipotesis ( $H_o$ ), peneliti mengungkapkan bahwa tidak terdapat terdapat pengaruh Kualitas pelayanan Program Paket C terhadap kepuasan belajar di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di PKBM Sumber Ilmu yang beralamat di Jl. Polder Selatan RT. 02, Kec. Sungai Pandan, Kab. Hulu Sungai Utara, Prov. Kalimantan Selatan. Diharapkan pemilihan ini dapat memenuhi kebutuhan data yang dibutuhkan untuk menjawab penelitian ini. Pemilihan lokasi di PKBM Sumber Ilmu karena PKBM Sumber Ilmu Mampu mewakili kriteria subjek penelitian, karena peneliti sendiri cukup mengetahui kondisi geografis dan perkembangan wilayah yang menjadi tujuan penelitian.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **C. Tipe Penelitian**

Dalam penelitian ini, tipe penelitian merupakan penelitian pengaruh. Penelitian pengaruh merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam



penelitian ini adalah Kualitas Layanan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) dan variabel terikatnya adalah Kepuasan Warga Belajar.

#### **D. Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini terdapat 2 jenis, diantaranya :

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti. Untuk membuat sebuah batasan populasi, terdapat tiga kriteria yang harus terpenuhi, yaitu isi, cakupan dan waktu (Prasetyo and Jannah, 2016). Pada penelitian ini populasi diambil dari seluruh peserta didik Paket C PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan yang berjumlah 96 Orang.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan *non-probability* sampling dengan metode sampling jenuh. Hal ini dilakukan karena populasi terlalu kecil dan peneliti ingin membuat generalisasi dengan taraf kesalahan yang kecil. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh peserta didik Paket C PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai 96 Orang.



## E. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional penelitian adalah penjelasan tentang bagaimana suatu variabel dalam penelitian didefinisikan secara konkret, dapat diamati, dan dapat diukur berdasarkan indikator-indikator tertentu sehingga memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan dan analisis data. Berikut adalah penjelasan mengenai definisi Operasional Variabel dalam penelitian ini :

### 1. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Indikator yang akan digunakan yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Hal ini kemudian diukur melalui angket yang pada penelitian ini peneliti akan menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

### 2. Kepuasan Belajar

Kepuasan belajar merupakan perasaan senang atau tidaknya pelanggan atau terlebih khusus peserta didik sebagai pelanggan inti yang muncul setelah apa yang didapatkan apakah sesuai dengan harapannya. Indikator yang akan digunakan yaitu Kepuasan pada Guru/Tutor, Kepuasan pada pembelajaran yang diselenggarakan, Kepuasan pada konten dan media pembelajaran yang diberikan dan Kepuasan pada tugas



dan ujian yang diberikan. Hal ini kemudian diukur melalui angket yang pada penelitian ini peneliti akan menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi yang berkaitan dengan variabel yang diteliti, sehingga data yang diperoleh dapat diolah dan dianalisis secara ilmiah. Berikut adalah kisi-kisi instrumen penelitian

### 1. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan

**Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan**

| Variable Penelitian    | Indikator                      | Sub Indikator                                                                                   | Skala Ukur                 |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | <i>Reability</i> (Kehandalan)  | Kesediaan Peralatan dan fasilitas PKBM.                                                         | L<br>I<br>K<br>E<br>R<br>T |
|                        |                                | Pelayanan yang di berikan sesuai dengan kebutuhan peserta didik/warga belajar                   |                            |
|                        |                                | Kondisi fisik bangunan PKBM, kebersihan, kerapian serta kenyamanan lingkungan.                  |                            |
|                        |                                | Kedisiplinan Staf/Tutor                                                                         |                            |
|                        | <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) | Tanggung Jawab                                                                                  |                            |
|                        |                                | Bangunan PKBM atau Sarana dan prasarana PKBM                                                    |                            |
|                        |                                | Penampilan serta kerapian para staf PKBM.                                                       |                            |
|                        |                                | Keramahan para staf pegawai pemberi layanan/Tutor sekolah terhadap peserta didik/Warga Belajar. |                            |



|  |                                      |                                                                           |  |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | Ketanggapan para staf pegawai dan Tutor terhadap kebutuhan peserta didik. |  |
|  |                                      | Kehadiran para staf pegawai/Tutor yang tepat waktu ke sekolah.            |  |
|  | <i>Assurance</i> (Jaminan)           | Pelayananan PKBM cepat dan tanggap.                                       |  |
|  |                                      | Keamanan Lingkungan PKBM                                                  |  |
|  | <i>Emphy</i> (Empati)                | Keramahan dan perhatian terhadap peserta didik.                           |  |
|  |                                      | Mengetahui kebutuhan peserta didik.                                       |  |

## 2. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Belajar

**Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Belajar**

| Variable Penelitian  | Indikator                                                   | Sub Indikator                                                    | Skala Ukur |
|----------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| Kepuasan Belajar (Y) | Kepuasan pada Guru/Tutor.                                   | Kejelasan penyampaian dan penguasaan materi                      | L          |
|                      |                                                             | Sikap dan interaksi dengan warga belajar                         | I          |
|                      |                                                             | Kemampuan membimbing dan memberikan motivasi                     | K          |
|                      |                                                             | Kedisiplinan dan tanggung jawab dalam mengajar                   | E          |
|                      | Kepuasan pada yang Pembelajaran Diselenggarakan.            | Keteraturan dan kelancaran proses pembelajaran                   | R          |
|                      |                                                             | Kesesuaian metode dengan kebutuhan warga belajar (Peserta didik) | T          |
|                      |                                                             | Suasana pembelajaran yang kondusif                               |            |
|                      | Kepuasan pada Konten dan Media Pembelajaran yang Diberikan. | Kesesuaian dan kejelasan materi                                  |            |
|                      |                                                             | Kemenarikan dan kemudahan penggunaan media                       |            |



|  |                                                             |                                          |  |
|--|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|
|  | Kepuasan pada Konten dan Media Pembelajaran yang Diberikan. | Kesesuaian tugas/ujian dengan materi     |  |
|  |                                                             | Kejelasan instruksi dan sistem penilaian |  |
|  |                                                             | Umpan balik hasil penilaian              |  |

## G. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Siregar ( 2017 : 17) menjelaskan bahwa pengumpulan data merupakan suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder, pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti dan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Teknik pengumpulan data sangat penting karena sebagai bagian dari instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak suatu penelitian. Berikut merupakan teknik pengumpulan data yang akan digunakan :

### 1. Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket adalah daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis oleh peneliti, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden (Bungin, 2011). Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket), dimana kuesioner atau angket dirancang untuk merekam data dengan memberikan alternatif jawaban yang akan dijawab oleh responden.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup dengan skala likert dengan lima kategori. sebagai teknik pengumpulan data, yang mana dalam kuesioner tertutup alternatif jawaban sudah



ditentukan terlebih dahulu. Responden hanya memilih jawaban yang disediakan oleh peneliti. Dimana responden akan diberikan 4 alternatif pilihan jawaban yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), (N) = Netral, tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Pada item positif bernilai SS = 4, S = 3, TS = 2, dan STS = 1. Pada item negatif bernilai SS = 1, S = 2, TS = 3, dan STS = 4.

Kuesioner atau angket akan disebar dengan media paper kepada warga belajar di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan.

## 2. Dokumentasi

Sugiyono (2013: 329) mengatakan bahwa dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan dengan keterangan yang dapat mendukung suatu penelitian.

## H. Teknik Penentuan Skor

Teknik penentuan skor akan menggunakan Skala Likert Lima Tingkat. Nilai dihitung dengan memberikan skor pada tiap jawaban yang diberikan responden, untuk skor ditentukan sebagai berikut:

Untuk jawaban sangat setuju responden diberi skor 5

Untuk jawaban setuju responden diberi skor 4

Untuk jawaban kurang setuju responden diberi skor 3

Untuk jawaban tidak setuju responden diberi skor 2

Untuk jawaban sangat tidak setuju responden diberi skor 1

Untuk mengetahui total skor variabel dalam persentase, akan digunakan rumus sebagai berikut:



$$\square \quad \% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

n = Nilai yang diperoleh

N = Jumlah seluruh nilai

% = Persentase

## I. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menurut Siregar (2017) adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Kuesioner dikatakan sah (valid) hanya jika mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner atau angket tersebut. Metode yang dapat digunakan dalam mencari validitas instrumen adalah menggunakan korelasi *product moment*, yaitu mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total. Skor total sendiri diperoleh dari penjumlahan skor item untuk instrumen tersebut. Rumus yang digunakan dari Karl Pearson yaitu :

$$R_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\sum X^2 - (\sum X)^2 \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$R_{xy}$ : Koefisien korelasi antara variabel X dan variable Y

$\sum xy$ : jumlah perkalian antara variabel X dan variable Y

$\sum x^2$ : Jumlah kuadrat nilai X

$\sum y^2$ : Jumlah kuadrat nilai Y

N: Jumlah subyek penelitian



$\Sigma x$ : Jumlah nilai variabel X

$\Sigma y$ : jumlah nilai variabel y

Adapun penarikan suatu keputusan untuk menguji validitas indikatornya sebagai berikut :

a. Berdasarkan Signifikansi

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka item dinyatakan tidak valid.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka item dinyatakan valid.

b. Berdasarkan nilai korelasi

- 1) Jika nilai r hitung  $< r$  tabel, maka item dinyatakan tidak valid
- 2) Jika nilai r hitung  $> r$  tabel, maka item dinyatakan valid

Dalam uji validitas peneliti akan menggunakan alat bantu yakni program SPSS. Program SPSS merupakan program pengolahan data statistik yang paling umum atau dapat dipergunakan dalam suatu penelitian dengan menggunakan data kuantitatif atau data kualitatif yang dikuantitatifkan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang dapat digunakan sebagai pengukur ketepatan kuesioner atau angket yang merupakan indikator dari variabel/konstruksi. Menurut Gozali (dalam Sanaky, Saleh, and Titaley 2021) Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten (stabil) dari waktu ke waktu.

Siregar (2017 : 55) menjelaskan bahwa uji reliabilitas merupakan alat ukur yang dapat digunakan secara eksternal maupun



internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest*, *equivalen* atau gabungan antara keduanya. Sedangkan secara internal, reliabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butirnya. Untuk mengukur tingkat keajegan soal ini digunakan teknik *Alpha Cronbach*, kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,6$ . Jika nilai  $\alpha > 0,7$  artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika  $\alpha > 0,80$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, jika  $\alpha > 0,90$  maka reliabilitas sempurna. Jika  $\alpha$  antara  $0,70 - 0,90$  maka reliabilitas tinggi. Jika  $\alpha$   $0,50 - 0,70$  maka reliabilitas moderat. Jika  $\alpha < 0,50$  maka reliabilitas rendah. Jika  $\alpha$  rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel. Tahap perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* (Siregar, 2017 : 57-58) yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Dimana:  $r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir/item

$V_t^2$  = variant total

Variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut : 1. Jika  $r$ - $\alpha$  positif dan lebih besar dari  $r$ -tabel maka pernyataan tersebut



reliabel. 2. Jika  $r$ -alpha negatif dan lebih kecil dari  $r$ -tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel. a. Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  maka reliabel b. Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,6$  maka tidak reliabel Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha  $>$  dari 0,6.

## J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode dalam memproses data menjadi sebuah informasi. Teknik analisis data dilakukan agar peneliti mendapatkan solusi dari sebuah permasalahan penelitian yang sedang dikerjakan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017: 169) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

### 2. Regresi Sederhana

Menghitung regresi sederhana (Siregar 2017) dirumuskan sebagai berikut

$$Y = a + b \cdot X$$

Keterangan :

Y: Variable terikat

X: Variable bebas



$a + b$  : Konstanta



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Nova Dwi, Hinggil Permana, and Ceceng Syarif Husein. 2025. "Pengelolaan Program Paket C Di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sanggar Juang Kabupaten Karawang." 11(3): 1222–28.
- Agustini, Sri. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit Tni Al Dr. MintoHardjo." *Jurnal Sumber Daya Aparatur* 2(1): 42–58.
- Barkatullah. 2022. "Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (KEJAR) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara." *E-jurnal STIA Amuntai* 4(2): 1–13.
- Hasan, Muhammad, Khoirul Asfiyak, and Dian Mohammad Hakim. 2021. "Implementasi Media Pembelajaran Pai Berbasis Whatsapp Di Sma Islam Hasyim Asy'ari Batu Pada Masa Pandemi Covid-19." *VICRATINA : Jurnal Pendidikan Islam* 6.
- Hutasoit, Taniya Dinda Agnesya. 2022. "Pengaruh Pendidikan Kesetaraan Pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Dalam Pemberdayaan Remaja Putus Sekolah Di Kecamatan Kemiling, Bandar Lampung." <http://digilib.unila.ac.id/65556/>.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Rahman, Md H Asibur, Mohammad Shahab Uddin, and Anamika Dey. 2021. "Investigating the Mediating Role of Online Learning Motivation in the COVID-19 Pandemic Situation in Bangladesh." *Journal of Computer Assisted Learning* 2020(December 2020): 1–15. doi:10.1111/jcal.12535.
- Sabaniah, Siti, Dadan F Ramdhan, and Siti Khozanatu Rohmah. 2021. "Peran Guru Dalam Pelaksanaan Pembelajaran Jarak Jauh Di Tengah Wabah Covid - 19." *Edunesia : Jurnal Ilmiah Pendidikan* 2(1): 43–54.
- Sanaky, Musrifah Mardiani, La Moh. Saleh, and Henriette D. Titaley. 2021.



- “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah.” *JURNAL SIMETRIK* 11(1): 432–39.
- Siarmasa, Ancela Tjokro, Cynthia Imelda Saleky, Saul Ronald Jacob Gomies, Stevanus Nahuway, and Victorio Fernando. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Administrasi Terapan* 2(2): 422–34.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zaini, Ahmad Afan. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Konsumen ‘ Warung Bek Mu 2 ’ Banjarnayar Paciran Lamongan ).” *AL Maqashid : Journal of Economics and Islamic Business* 02(02): 47–54.