

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 terdata 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 Pake 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 dan Tutor 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. Pada Tutor karena jauhnya jarak tempuh yang jauh juga menyebabkan keterlambatan dan ketidakteraturan kehadiran tutor.

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, penggunaan konten dan media pembelajaran yang kurang menarik, kurang variatif, dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan karakteristik serta kebutuhan belajar peserta didik. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian peserta didik menunjukkan tingkat perhatian dan keterlibatan yang rendah selama proses pembelajaran berlangsung. Peserta didik cenderung lebih cepat merasa bosan, kurang aktif dalam kegiatan diskusi maupun tanya jawab, serta kurang termotivasi untuk mengeksplorasi materi yang dipelajari secara mandiri. Selain itu, penyajian materi yang masih didominasi oleh metode konvensional tanpa didukung media pembelajaran yang interaktif juga berdampak pada rendahnya minat belajar peserta didik, sehingga tujuan pembelajaran yang telah direncanakan belum dapat tercapai secara optimal.

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.

C. Rumusan Masalah

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

1. Apakah ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan Program Paket C terhadap Kepuasan Belajar Peserta didik pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sumber Ilmu di Kecamatan Sungai Pandan?
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Program Paket C terhadap 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 pengaruh antara Kualitas Pelayanan Program Paket C dan Kepuasan Belajar Peserta didik pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sumber Ilmu di Kecamatan Sungai Pandan.
2. Untuk mendeskripsikan besaran 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.

