

STUDI KASUS DI PKBM INSAN MULIA DESA KEDAWONG KECAMATAN DIWEK KABUPATEN JOMBANG

Widianto Hari Widodo

Pendidikan Non Formal FIP Universitas Negeri Surabaya (e-mail : widianto164@gmail.com)

Rivo Nugroho, M.Pd

Pendidikan Non Formal FIP Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat merupakan salah satu lembaga pendidikan non formal yang bertujuan untuk melayani masyarakat. Pelayanan PKBM dalam pemenuhan kebutuhan pendidikan sangatlah penting, khususnya bagi masyarakat yang membutuhkan. Fokus dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar. 2) Apakah faktor pendukung pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar. 3) Apakah faktor penghambat pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu pengelola PKBM yang merupakan informan utama, serta warga belajar keaksaraan fungsional tingkat dasar yang merupakan informan pendukung. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan teknis analisis data yang digunakan adalah reduksi data, *display* data, verifikasi data dan simpulan. Sedangkan untuk uji keabsahan data peneliti menggunakan kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas.

Hasil penelitian yang didapat dari PKBM yaitu pelayanan serta dampak dari adanya pelayanan kepada warga belajar. Pertama yaitu pelayanan meliputi: 1) *Tangible* (bukti fisik) dibuktikan dengan adanya sarana dan prasarana. 2) *Reability* (kehandalan) kehandalan pegawai dalam ketepatan waktu pelayanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan yang ada di PKBM. 3) *Responsibility* (daya tanggap) PKBM dapat menanggapi kebutuhan masyarakat serta pegawai PKBM dalam menyampaikan informasi mudah dipahami oleh masyarakat. 4) *Assurance* (jaminan) ditunjukkan pegawai kepada warga belajar salah satunya keramahan dan kesopanan yang dimiliki serta tingkat kemampuan tutor yang dalam menyampaikan materi. 5) *Empaty* (perhatian) dapat ditunjukkan dengan tutor yang selalu membimbing dengan sabar dan tidak pilih kasih dalam membimbing warga belajar. Dengan adanya pelayanan tersebut warga belajar mampu membaca, menulis dan berhitung. Faktor pendukung pelayanan yaitu adanya sarana dan prasarana, dukungan masyarakat serta dana, sedangkan faktor penghambat pelayanan yaitu cuaca yang tidak menentu dan kesibukan warga belajar.

Kata kunci : *Pelayanan PKBM, Keaksaraan Fungsional Tingkat Dasar*

Abstract

A learning community center is one of non formal education institutions which aim to serve the society. Service of a learning center in fulfilling the education needs is substantially considered, especially for people in need. The objectives of this research were, first, to describe how service of the learning center on the basic level of functional literacy program, second, to identify which factors were supporting the service of the learning center on the basic level of functional literacy program, third, to examine which factors were inhibiting the service the learning center on the basic level of functional literacy program.

This research employed qualitative approach. There were two subjects of this research, first, the management of the learning center which was the main subject, and as the supporting subject was the adult learner who learns in the basic level of functional literacy program. In collecting the data, the methods used were interview, observation, and documentation. And procedures of data analysis were data reduction, display data, verification and conclusion. Meanwhile, in order to maintain the validity of the data, this research applied credibility, transferability, dependability, and conformability.

The results for the learning center showed the service and the impacts of the service learning center to the adult learners. First, the service included: 1) *Tangible* which was proved by the presence of facilities and infrastructures, 2) *Reliability* which was proved by reliable employees in timeliness and ease in giving the service in the learning center, 3) *responsibility* which was proved by the responsibility of the learning center in responding the needs of the society also the employees in which is understandable in giving any information. 4) *Assurance* which was showed by the ability of the employees in delivering the materials with hospitality and politely. 5) *Empathy* which showed by the tutors who always patiently guided and

fairly treated the adult learners in the teaching learning process. As the presence of the service of the learning center, the adult learner had been able to read, write, and count. The factors which were supporting the service are the availability of the facilities and infrastructures and the supporting and funding from the society. And the inhibiting factors were the weather and the activities of the adult learners.

Keywords: Service of learning center, basic level of functionalliteracy program

PENDAHULUAN

Pengembangan pendidikan dalam laju pembangunan merupakan suatu keharusan dan kewajiban. Dikatakan sebagai suatu keharusan, karena pendidikan perlu mengembangkan untuk lebih berperan sebagai pendidikan dalam dan untuk pengembangan sumber daya manusia dan tatanan kehidupan global. Disebut sebagai suatu kewajiban, karena kehadiran pendidikan yang merupakan produk budaya masyarakat dan bangsa terus berkembang untuk mencari bentuknya yang paling cocok sesuai dengan perubahan dinamis yang terjadi dalam masyarakat setiap bangsa.

UU No.20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas dalam (Sudjana 2004:2) "Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara".

Dalam Undang-Undang Sisdiknas No 20 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa:

"Jalur pendidikan di Indonesia ada tiga jalur yaitu formal, non formal, dan informal yang saling melengkapi dan memperkaya. Dari ketiga jalur pendidikan tersebut telah dijelaskan salah satunya bahwa pendidikan non formal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan non formal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah dan pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat".

Pendidikan non formal berfungsi mengembangkan potensi peserta didik dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan dan keterampilan fungsional serta pengembangan sikap dan kepribadian profesional yang dapat dilakukan melalui pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia dini, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja, pendidikan kesetaraan, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk

mengembangkan kemampuan peserta didik.(Sudjana 2004 : 145)

Kehadiran pendidikan non formal, terutama di negara-negara sedang berkembang dipandang telah memberikan berbagai manfaat. Pendidikan ini dipandang memiliki keunggulan yaitu pertama, segi biaya lebih murah apabila dibandingkan dengan biaya yang digunakan dalam pendidikan formal. Biaya penyelenggaraan ini relatif lebih murah karena adanya program-program pendidikan yang dilakukan dalam waktu singkat untuk memenuhi kebutuhan belajar. Kedua, program pendidikan non formal lebih berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Ketiga, pendidikan non formal memiliki program yang fleksibel. Fleksibel ini ditandai oleh adanya program yang bermacam ragam dan menjadi tanggung jawab berbagai pihak baik pemerintah atau swasta. (Sudjana 2004 : 39)

Pemenuhan hak setiap warga negara dalam memperoleh layanan pendidikan guna meningkatkan kualitas hidup bangsa Indonesia sebagaimana yang diamanatkan oleh UUD 1945 merupakan tanggung jawab pemerintah. Mencerdaskan kehidupan bangsa dan menciptakan kesejahteraan umum merupakan salah satu prioritas amanat bangsa. Untuk itu semua warga negara diberikan hak yang sama untuk mendapatkan pendidikan dan pengajaran tanpa terkecuali. Namun pada kenyataannya masih banyak warga negara belum mendapatkan akses tersebut. Kurang meratanya akses pendidikan bagi masyarakat terutama pada masyarakat miskin masih menjadi masalah klasik yang hingga kini diperlukan langkah-langkah strategis dari pemerintah untuk menanganinya.

Jumlah buta huruf hingga 2013 di Kabupaten Jombang dari 21 kecamatan sebanyak 59.490 orang. Menurut Karyono kepala bidang pendidikan non formal dan Informal Dinas Pendidikan Kabupaten Jombang menjelaskan bahwa warga Jombang yang terdata buta aksara mulai usia 15 tahun hingga 60 tahun ke atas. Selain pernah mengalami putus sekolah, tidak jarang dari mereka memang tidak pernah mengenyam pendidikan. Namun angka buta huruf di Kabupaten Jombang sudah berkurang dibandingkan pada tahun 2012. Berkurangnya jumlah penyandang buta aksara ini berkat kegiatan pemberantasan buta huruf yang dicanangkan pemerintah melalui program keaksaraan fungsional (KF). Dalam pelaksanaannya, Dinas Pendidikan melibatkan sekitar 54 PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat), dan sejumlah pondok pesantren dengan harapan pada tahun 2015 ini warga Jombang sudah bebas dari buta huruf. <http://surabaya.tribunnews.com>

Berkaitan dengan pendidikan non formal maka PKBM merupakan kajian yang ada di dalamnya. Pusat

Kegiatan Belajar Masyarakat atau yang lebih dikenal dengan PKBM merupakan tempat atau panti pembelajaran masyarakat yang diarahkan pada pemberdayaan potensi pedesaan dan atau perkotaan untuk menggerakkan pembangunan di bidang pendidikan, sosial, ekonomi, dan budaya. (Sudjana 2004 : 147). Salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan non formal yang dikembangkan oleh PKBM yaitu pendidikan keaksaraan melalui pendekatan keaksaraan fungsional.

Rumusan masalah yang akan dicari dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat di Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang?
2. Apakah faktor-faktor pendukung pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat di Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang?
3. Apakah faktor-faktor penghambat pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat di Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang?

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat di Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor pendukung pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat di Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor penghambat pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat di Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang.

Dunia pendidikan di Indonesia merupakan suatu hal yang sering dibicarakan baik melalui media massa maupun masyarakat. Banyak kalangan masyarakat yang menilai bahwa pendidikan di Indonesia masih perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan dalam mencetak sekaligus mencerdaskan generasi penerus bangsa. Untuk mencapai tujuan tersebut tentunya tidak mudah, perlu adanya dukungan dan pelayanan yang baik. Adanya sistem pelayanan yang memuaskan maka pendidikan juga akan berubah menjadi lebih baik.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan

memperoleh imbalan, serta kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, begitu juga dengan proses produksinya tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Gronroos dalam Ariani (2007:32) pelayanan merupakan penilaian atau sikap secara menyeluruh yang berhubungan dengan pelayanan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi atas kinerja pelayanan sebenarnya.

Albrecht dalam Amin Ibrahim (2008:2) pelayanan dirumuskan sebagai *"a total organizational approach that makes quality of service as perceived by customer, the number on driving force for operation of the bussines."*

Dapat dijelaskan bahwa ada tiga integrasi dari tiga hal yang penting yaitu pelayanan itu pendekatan yang lengkap yang membuahkan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan itu adalah persepsi pelanggan atau masyarakat bukan persepsi dari pemberi layanan, dan pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi operasionalisasi kegiatan bisnis atau organisasi pemberi layanan apapun jenisnya.

Ada lima dimensi pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, menurut Lovelock (1992) dalam Hardiyansyah (2011:52) yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsibility* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada lembaga tersebut.
5. *Emphaty* (perhatian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya.

Berkaitan dengan pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar maka Goody and Wt (1968) dalam Kusnadi (2005:16), berpendapat bahwa dengan belajar keaksaraan, proses-proses kognitif dari orang yang baru melek aksara akan menjadi lebih baik. Bhola dalam Kusnadi (2005:16) setuju dengan pendapat tersebut yaitu dengan mengatakan bahwa "apapun tujuannya, atau dimanapun itu diajarkan, keaksaraan memberikan potensi kepada setiap manusia untuk mengembangkan kemampuan-kemampuannya".

Keaksaraan fungsional terdiri dari dua unsur, yaitu keaksaraan dan fungsional. Keaksaraan secara sederhana diartikan sebagai kemampuan untuk membaca, menulis, dan berhitung. Seseorang yang buta aksara adalah orang yang tidak dapat membaca, menulis dan berhitung dalam kehidupan sehari-hari. Seseorang yang melek huruf adalah orang yang dapat membaca maupun menulis kalimat sederhana dan berhitung. Adapun macam kemampuan keberaksaraan antara lain :

1. Kemampuan Membaca

Menurut Hasan Alwi (2003:145) menyatakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kemampuan berasal dari kata mampu berarti bisa atau dapat, kemudian mendapat awalan ke- dan akhiran -an yang selanjutnya menjadi kata. Samsu Somadayo (2011:4) mengungkapkan bahwa membaca adalah suatu kegiatan interaktif untuk memetik serta memahami arti yang terkandung di dalam bahasa tulis. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa membaca merupakan proses yang berkaitan dengan visual atau lambang huruf sehingga dapat dipahami oleh pembaca. Adapun tujuan membaca yaitu menurut Farida Rahim (2008:11) ada beberapa tujuan membaca yang mencakup : (a) kesenangan, (b) menyempurnakan membaca nyaring, (c) menggunakan strategi tertentu, (d) memperbaharui pengetahuannya tentang satu topik, (e) mengaitkan informasi baru dengan informasi yang telah diketahuinya, (f) memperoleh informasi untuk laporan lisan dan tertulis, (g) mengkonfirmasikan atau menolak prediksi, (h) menampilkan suatu eksperimen atau mengaplikasikan informasi yang diperoleh disuatu teks, dan (j) menjawab pertanyaan-pertanyaan yang spesifik.

2. Kemampuan Menulis

Sutarno (2008:10) menyatakan bahwa menulis adalah suatu cara untuk mewujudkan, menjabarkan, dan menuangkan ide, konsep, gagasan, dan pikiran ke dalam sebuah tulisan. Tulisan ini pada dasarnya merupakan rekaman atas pengalaman, pengamatan, penghayatan, atau pengolahan daya pikir seseorang. Hasil pemikiran seseorang kemudian dituangkan dalam bentuk tulis yang disusun secara teratur agar pembaca memahaminya. Djuharie (2005:120) menulis merupakan suatu keterampilan yang dapat dibina dan dilatihkan. Yang dimaksud yaitu kegiatan menulis dapat dilakukan oleh setiap orang dengan cara dibina dan dilatihkan. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa menulis merupakan sebuah keterampilan yang dapat dilakukan oleh seseorang yang ingin menuangkan gagasan yang dimiliki sehingga dapat terwujud menjadi tulisan yang konkret. Adapun tujuan menulis menurut Tarigan (2008:24-25) tujuan menulis yaitu : (1) untuk memberitahukan atau mengajar, (2) untuk

meyakinkan atau mendesak, (3) untuk menghibur atau mengandung tujuan estetik, dan (4) untuk mengekspresikan perasaan dan emosi yang kuat.

Berkaitan dengan menulis maka dalam hal ini diharapkan warga belajar mampu menulis sehingga dapat merangkai kata untuk menjadi sebuah kalimat dengan memperhatikan tanda baca yang tepat digunakan dalam penulisan.

3. Kemampuan Berhitung

Kusnadi (2003:58) berhitung merupakan kegiatan belajar yang berhubungan dengan tanda tambah (+), tanda kurang (-), tanda kali (x), tanda bagi (:).

Sedangkan Sulaiman,dkk (2011:20) berhitung yaitu mengenal angka, satuan, puluhan, ratusan, dan ribuan dengan melihat uang. Serta melihat simbol operasional (+,-), menghitung bilangan dengan menggunakan simbol (+,x), mengenal waktu dan mengenal ukuran berat serta takaran. Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa berhitung merupakan sebuah pembelajaran yang berkaitan dengan angka dan simbol-simbol dalam hitungan sehingga mampu menguasai konsep bilangan.

Berkaitan dengan berhitung maka dalam hal ini warga belajar diharapkan mampu mengenal dan menggunakan simbol (+), (-), (x), (:) yaitu mampu menambah, mengurangi, mengkali, dan membagi dalam bilangan angka.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan bahwa jumlah informan yang diteliti relatif sedikit sehingga lebih mudah menggunakan pendekatan kualitatif.

Tempat dalam penelitian ini yaitu berada di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Insan Mulia Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang. Dengan alasan karena PKBM sedang melaksanakan program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat, dan PKBM merupakan bagian dari pendidikan non formal.

Subjek penelitian atau sumber data penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh (Arikunto, 2013:172). Sumber data yang akan diperoleh yaitu:

1. Data Primer

Sumber data primer diperoleh dari informasi para informan yang dapat dipercaya dan mengetahui tentang kajian dalam penelitian ini. Informan utama yaitu pengelola PKBM Insan Mulia.

2. Data Sekunder

Informan pendukung adalah orang yang sekiranya dapat melengkapi data dalam penelitian ini seperti warga belajar yang

mengikuti program KF tingkat dasar di PKBM Insan Mulia.

Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan peneliti akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain:

1. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan jenis wawancara tak berstruktur yang dilakukan secara formal atau direncanakan, namun tidak menutup kemungkinan dilakukan secara informal yaitu tidak menggunakan catatan dan bentuk yang tertentu.

Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh data-data atau informasi dari penyelenggara, tutor, warga belajar di PKBM. Materi wawancara yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu terkait, pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat.

2. Observasi Partisipatif

Dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipatif. Menurut Sugiyono (2013:312) observasi partisipatif (*passive participation*): *means the research is present at the scene of action but does not interact or participate*. Jadi dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang-orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

Teknik pengumpulan data dengan observasi akan memberikan gambar yang nyata mengenai pelayanan PKBM terhadap program KF tingkat dasar kepada masyarakat (studi kasus di PKBM Insan Mulia desa Kedawong, kecamatan Diwek, kabupaten Jombang). Observasi yang akan dilakukan yaitu mengamati pelayanan PKBM Insan Mulia terhadap program KF tingkat dasar.

3. Dokumentasi

Dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan pelayanan yang diukur dengan dimensi pelayanan, data anggota warga belajar, profil PKBM Insan Mulia Desa Kedawong Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang, kegiatan selama penelitian berupa foto dan gambar.

Teknik analisis data pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan pemusatan data yang bersifat umum dan penting yang diperoleh di lapangan. Dengan data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang jelas tentang data itu dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya. Dalam penelitian ini reduksi data dilaksanakan dengan cara:

- a. Membuat ringkasan kontak
- b. Pengkodean kategori
- c. Membuat catatan refleksi
- d. Pemilahan data

Dalam hal ini peneliti melakukan reduksi data diawali dengan merangkum data yang telah didapat dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jadi, reduksi

data dalam penelitian ini akan berlangsung terus-menerus sebab akan ada banyak fakta-fakta yang akan muncul dalam catatan tertulis selama di lapangan yaitu di PKBM Insan Mulia Diwek, Kabupaten Jombang

2. Display Data

Hasil data dari reduksi data didisplay, yaitu peneliti membuat uraian secara rinci tentang hasil penelitian sehingga dapat dipahami. Data-data tersebut meliputi :

- a) Pelayanan PKBM Insan Mulia terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar di Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang.
- b) Proses kegiatan pelayanan program keaksaraan fungsional tingkat dasar di PKBM Insan Mulia.
- c) Dampak warga belajar terhadap adanya kegiatan pelayanan PKBM Insan Mulia terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar.

3. Verifikasi Data

Setelah data yang diinginkan telah terkumpul dan telah disajikan langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Kesimpulan awal dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Penelitian ini verifikasi data dilakukan dengan cara mencari makna yang sama, hubungan persamaan dan perbedaan, faktor-faktor yang mempengaruhi yang disesuaikan dengan hasil catatan di PKBM yang terdiri dari wawancara, observasi, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar. Masalah kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyatukan dari hasil yang didapat di lapangan dan didukung dengan bukti yang valid tentang yaitu dapat berupa dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar.

Teknik pemeriksaan keabsahan data sangat diperlukan untuk mengetahui sejauh mana data itu valid atau tidak. Pelaksanaan teknik keabsahan data pada penelitian ini didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu.

1. Kredibilitas

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik triangulasi. Metode ini berarti mengecek dan membandingkan tingkat kepercayaan atau kebenaran suatu informasi atau data yang diperoleh dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hal ini dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan atau observasi dengan data hasil wawancara, serta membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang diperoleh dari hasil studi serta dokumentasi (Moleong, 2013:330).

a. Triangulasi

Denzin (dalam Moleong, 2013: 331) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.

1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dalam penelitian ini yaitu membandingkan serta mengecek balik derajat

kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari informan utama yaitu pengelola PKBM serta informan pendukung yaitu warga belajar keaksaraan fungsional tingkat dasar.

2) Triangulasi Metode

Pada triangulasi dengan metode, menurut Patton (dalam Moleong, 2013:331), terdapat dua strategi, yaitu (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3) Triangulasi Penyidik

Triangulasi penyidik adalah dengan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data. Pada dasarnya penggunaan suatu tim penelitian dapat direalisasikan dilihat dari segi teknik ini..

b. Member Check

Peneliti dalam hal ini melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah diperoleh tentang pelayanan PKBM Insan Mulia terhadap program KF tingkat dasar kepada masyarakat, dengan cara memberikan data yang diperoleh dan telah diolah oleh peneliti kepada informan yang terdiri dari pengelola PKBM, serta warga belajar. Sehingga di sini ada saling koreksi antara informan dan juga peneliti. Dari pengoreksian tersebut peneliti akan mendapatkan perbaikan-perbaikan yang akan membawa pada hasil yang lebih sempurna.

2. Transferabilitas

Transferabilitas yaitu hasil penelitian kualitatif yang dilakukan dapat ditransfer/diaplikasikan pada konteks lain (Riyanto, 2007:35). Dalam memenuhi kriteria ini cara yang paling tepat dilakukan adalah mendeskripsikan secara rinci dan komprehensif tentang latar yang menjadi fokus penelitian.

Penelitian ini peneliti menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan PKBM Insan Mulia terhadap program KF tingkat dasar kepada masyarakat serta dampak warga belajar terhadap adanya pelayanan program KF tingkat dasar di Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten JombangTuban.

3. Dependabilitas

Upaya yang dilakukan untuk menjaga kriteria ini Dependabilitas adalah kriteria untuk penelitian kualitatif apakah proses penelitian bermutu atau tidak (Riyanto 2007:33). Penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Cara yang dilakukan untuk mengecek mutu sebuah penelitian tersebut antara lain berkaitan dengan ketelitian dalam pelaksanaan penelitian atau ada tidaknya masalah dalam penelitian itu sendiri.

Penelitian ini dependabilitas dilakukan dengan cara mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian

yang berkaitan dengan pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat. Adapun yang menjadi auditor dalam penelitian ini adalah dosen pembimbing peneliti yaitu Bapak Rivo Nugroho, M.Pd dan pengelola PKBM yaitu Ibu Husnul Erma Widayati M.Pd yang bertujuan untuk mengetahui proses penelitian tersebut bermutu atau tidak serta digunakan untuk ketelitian dalam pelaksanaan atau ada tidaknya masalah dalam penelitian di PKBM.

4. Konfirmabilitas

Moleong (2013:325) mengungkapkan konfirmabilitas adalah kriteria untuk menilai kualitas hasil penelitian dengan penelusuran dan pelacakan catatan data lapangan dan koherensinya dalam interpretasi serta simpulan hasil penelitian yang dihasilkan auditor. Oleh karena itu peneliti selalu mengadakan persetujuan dengan pihak-pihak yang dapat memberikan masukan, saran, dan pendapat terhadap situasi yang sedang atau telah diamati/diteliti. Dengan demikian hasil penelitiannya merupakan kesepakatan dan kepastian dari pihak yang tahu dan mengerti.

Penelitian ini konfirmabilitas dilakukan dengan penelitian pereviewan data dari lapangan, analisis data dan catatan tentang proses penelitian oleh auditor independen, yang mana dalam penelitian ini auditor independen adalah dosen pembimbing yaitu Bapak Rivo Nugroho, M.Pd serta dosen penguji hasil penelitian Prof. Dr. Yatim Riyanto, M.Pd. beserta Ibu Sjafiatul Mardiyah, S.Sos.M.A.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data adalah bagaimana seorang peneliti menganalisa hasil data yang diperoleh di lapangan. Data yang diperoleh kemudian ditulis dan dideskripsikan dalam penyajian data. Analisis data dan pembahasan ini akan dipaparkan terkait fokus dari penelitian yang dilakukan yaitu tentang pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat, studi kasus di PKBM Insan Mulia Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat dilihat dari dimensi pelayanan dan kinerja PKBM

Pelayanan merupakan penilaian atau sikap secara menyeluruh yang berhubungan dengan pelayanan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi atas kinerja pelayanan sebenarnya. Gronroos dalam Ariani (2007:32). Dalam pelayanan tentunya terdapat dimensi pelayanan yang dapat digunakan sebagai alat ukur dalam pelayanan. Dari dimensi pelayanan tersebut maka dapat menjadi penilaian lembaga PKBM Insan Mulia dalam memberikan pelayanan terhadap program keaksaraan tingkat dasar.

Dapat diketahui bahwa dimensi pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:52) bahwa dimensi tersebut antara lain meliputi: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan),

responsibility (daya tanggap), *assurance*(jaminan), dan *empaty* (perhatian).

a. *Tangible* (bukti fisik)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan di lapangan bersama informan yaitu pengelola serta warga belajar yang ada di PKBM dapat dijelaskan bahwa PKBM sudah menyediakan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pelayanan terhadap keaksaraan fungsional yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya bukti fisik yaitu ruang belajar KF, serta sarana dan prasarana pendukung yang lain.

b. *Reliability* (kehandalan)

Reliability atau kehandalan dalam hal ini didukung dengan teori Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:40) yang mengatakan bahwa salah satu atribut dari pelayanan publik adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan pada saat di lapangan maka dapat dijelaskan bahwa pelayanan PKBM dalam hal ini dapat dilihat dengan kehandalan pegawai dalam ketepatan waktu pelayanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan yang ada di PKBM. Pihak PKBM selalu berupaya untuk selalu menyelesaikan pelayanan terhadap program keaksaraan fungsional tepat waktu yaitu dengan semakin meningkatkan intensitas koordinasi dengan pihak terkait antara pengelola, tutor dan warga belajar agar lebih baik dalam memberikan pelayanan maupun yang menjadi konsumen.

c. *Responsibility* (daya tanggap)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di lapangan yang dilakukan dengan informan maka dimensi pelayanan mengenai *responsibility* atau daya tanggap dapat dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan, PKBM dapat menanggapi kebutuhan masyarakat yaitu dengan adanya pelayanan terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar, selain itu juga dapat dilihat dari sikap pegawai PKBM dalam menyampaikan informasi mudah dipahami oleh masyarakat yang nantinya menjadi warga belajar.

d. *Assurance* (jaminan)

Hasil wawancara di lapangan yang dilakukan oleh informan antara pengelola dan warga belajar yang ada di PKBM dijelaskan bahwa PKBM memang memberikan jaminan yang dirasakan oleh warga belajar. Gaspersz dalam Hardiyansyah (2011:51) mengungkapkan bahwa adanya dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan salah satunya yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Teori tersebut dapat dibuktikan dengan adanya *assurance* atau jaminan yang berkaitan dengan pelayanan PKBM, hal ini dapat dibuktikan dengan sikap yang ditunjukkan pegawai kepada warga belajar salah satunya keramahan dan kesopanan yang dimiliki pegawai PKBM.

Devry dalam Ibrahim (2008:79:80) mengungkapkan bahwa perwujudan pelayanan yang didambakan oleh masyarakat dapat dituangkan dalam model pelayanan yang mengandung strategi salah satunya yaitu perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus. Hal ini tentu berkaitan dengan investasi SDM yaitu tutor yang bisa dilakukan dengan mengikuti diklat atau jenis yang lain guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam hal ini selain sikap yang ditunjukkan, PKBM juga dapat membuktikan dengan tingkat kemampuan pegawai PKBM yaitu tutor yang dalam menyampaikan materi kepada warga belajar sehingga warga belajar lebih mudah memahami.

e. *Empaty* (perhatian)

Hasil wawancara bersama dengan informan di lapangan maka dimensi pelayanan *emphaty* atau perhatian sudah nampak dan dirasakan oleh warga belajar. Pelayanan PKBM dalam hal ini dapat dibuktikan dengan tutor yang selalu membimbing dengan sabar dan tidak pilih kasih dalam membimbing warga belajar. Namun disisi lain juga dapat dilihat dari sikap tutor yang mudah untuk berkomunikasi dan bertukar pendapat. Sehingga dapat memberikan rasa puas terhadap warga belajar.

Pelayanan PKBM Insan Mulia terhadap program keaksaraan fungsional ini tidak lepas dari adanya faktor pendukung dan penghambat pelayanan PKBM. Dalam hal ini faktor pendukung pelayanan PKBM seperti hasil wawancara yang sudah dilaksanakan di lapangan bersama dengan informan yaitu antara pengelola PKBM dengan warga belajar dapat dijelaskan bahwa faktor pendukung pelayanan PKBM terdiri dari adanya fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan oleh PKBM, tutor serta dukungan dan antusiasme masyarakat dalam mengikuti program ini dan dana belajar. Sedangkan untuk faktor penghambat pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar yaitu cuaca yang tidak menentu serta kesibukan yang dialami warga belajar.

f. Kinerja PKBM

Berkaitan dengan kinerja PKBM maka hal ini didukung dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Sepuluh prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dari kesepuluh prinsip tersebut jika dikaitkan hasil temuan di lapangan maka kinerja PKBM menyangkut kepuasan warga belajar yang ditunjukkan dengan salah satu prinsip penyelenggaraan pelayanan yaitu kesederhanaan dan tanggung jawab.

Warga belajar keaksaraan fungsional tingkat dasar yang tergabung dalam kelompok Dahlia memang sudah merasakan kepuasan dengan kinerja maupun pelayanan yang ditunjukkan. Oleh

karena itu PKBM diharapkan mampu memberikan yang terbaik melalui pelayanan sekaligus dukungan kinerja yang maksimal sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan.

2. Kemampuan keberaksaraan bagi warga belajar dengan adanya pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar

Pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat tentunya memiliki tujuan yaitu pihak PKBM berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat guna membantu masyarakat yang mengalami buta aksara agar dapat membaca, menulis, dan berhitung sebagai ilmu dasar yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

Berkaitan dengan hal tersebut maka Goody and Wt dalam Kusnadi (2005:16) berpendapat bahwa dengan belajar keaksaraan, proses-proses kognitif dari orang yang baru melek aksara menjadi lebih baik. Masyarakat yang mengikuti program keaksaraan fungsional tingkat dasar yang ada di PKBM memang ingin lepas dari buta aksara. Hal ini terbukti dengan adanya sikap serta dukungan antusiasme masyarakat dalam mengikuti program ini, karena fungsi pendidikan keaksaraan fungsional adalah memberikan pengalaman bagi warga belajar yang meliputi kemampuan membaca, menulis dan berhitung yang bersifat fungsional sebagai wahana untuk meningkatkan taraf hidup warga belajar khususnya bagi warga belajar yang mengikuti di PKBM Insan Mulia.

Sulaiman, dkk (2011:4) mengungkapkan bahwa tujuan daripada pendidikan keaksaraan yaitu membantu warga belajar mencari dan menggunakan bahan calistung yang berguna untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan membaca, menulis, berhitung serta berbahasa Indonesia yang dilengkapi dengan kerampilan fungsional sehari-hari.

Diketahui bahwa masyarakat atau warga belajar keaksaraan fungsional tingkat dasar yang ada di PKBM sangat antusias dan memang sesuai dengan tujuan yaitu mengembangkan kemampuan dan keterampilan membaca, menulis, berhitung karena merupakan ilmu yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar masyarakat yang ada di Desa Kedawong merasa tersentuh akan pendidikan sehingga mereka mampu untuk mengembangkan kemampuan serta keterampilan.

Pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar tentu perlu untuk mengetahui prinsip penyelenggaraan program keaksaraan fungsional. Hal ini yang diungkapkan oleh Harisman (2012:27-29) yaitu program keaksaraan fungsional dikembangkan menggunakan konsep pendekatan dari bawah ke atas, sesuai dengan konteks lokal dan menggunakan proses partisipatif. Prinsip-prinsip tersebut antara lain :

a. Konteks Lokal

Dijelaskan bahwa agar pembelajaran dapat sesuai dengan fungsi dan tujuan maka bahan ajar harus digali dari konteks lokal, serta bahan belajar harus bermanfaat bagi kehidupan sehari-hari warga belajar. Dalam hal ini memang

pembelajaran yang dilakukan oleh PKBM sudah sesuai dengan konteks lokal, warga belajar lebih ditekankan kepada manfaat kehidupan sehari-hari sehingga mampu untuk meningkatkan taraf hidupnya. Perlu diketahui bahwa warga belajar yang mengikuti program keaksaraan fungsional tingkat dasar ini sebagian besar sebagai ibu rumah tangga serta pedagang, sehingga perlu adanya pendampingan yang lebih guna mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Desain Lokal

Desain lokal yaitu mengenai unsur-unsur pokok yang berkaitan dengan penyajian pembelajaran, seperti : tujuan, kelompok sasaran, bahan ajar , sarana belajar, waktu dan tempat belajar, serta potensial dimana kelompok belajar itu berada.

Diketahui bahwa PKBM sudah memenuhi beberapa dari unsur pokok tersebut. PKBM menentukan kelompok sasaran kepada masyarakat yang berada di Desa Kedawong, Diwek, Jombang yang dilengkapi dengan sarana belajar serta waktu dan tempat yang sudah disediakan serta dijadwalkan. Sehingga desain lokal ini mampu untuk menunjang pelaksanaan program keaksaraan fungsional yang ada di PKBM Insan Mulia.

c. Proses Partisipatif

Program keaksaraan fungsional harus mampu memobilisasi warga belajar untuk melakukan beragam tindakan atau perbuatan sehingga mampu untuk memperbaiki mutu kehidupan dan taraf hidup warga belajar. Berkaitan dengan hal tersebut maka sesuai dengan observasi di lapangan dapat diketahui bahwa PKBM dalam sudah terbukti dalam memobilisasi warga belajar yang awalnya tidak mengerti sama sekali dengan adanya program ini mampu membuat warga belajar lebih baik dan mampu dalam memperbaiki mutu kehidupan.

d. Fungsional Hasil Belajar

Program keaksaraan fungsional harus memberikan manfaat dan makna yang berkaitan secara langsung sehingga hasil belajar memberi manfaat bagi peningkatan mutu kehidupannya. Warga belajar yang ada di PKBM sudah mampu untuk membaca, menulis, serta berhitung yang manfaatnya dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga masyarakat akan lebih mudah dengan ilmu pengetahuan yang sudah didapat.

e. Kesadaran

Berkaitan dengan kesadaran maka PKBM berusaha membantu masyarakat yang membutuhkan guna meningkatkan taraf hidupnya. Adanya pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar ini dapat memberikan motivasi kepada warga belajar yang mengikutinya, sehingga mereka sadar akan kebutuhan serta manfaat yang dirasakan oleh warga belajar.

f. **Fleksibilitas**

Program keaksaraan fungsional harus fleksibel, agar memungkinkan untuk dimodifikasi sehingga responsif terhadap minat dan kebutuhan belajar serta kondisi lingkungan warga belajar yang berubah dari waktu ke waktu. Hal ini tentu sangat berpengaruh dimata masyarakat khususnya warga belajar, karena jika warga belajar dikekang maka situasi serta kondisi dalam pelaksanaan pembejaran tidak akan berjalan dengan baik mengingat yang dihadapi dalam hal ini adalah orang dewasa.

g. **Keanekaragaman**

Keanekaragaman adalah pendidikan keaksaraan fungsional hendaknya bervariasi dilihat dari segi materi, metode, maupun strategi pembelajaran sehingga mampu memenuhi minat dan kebutuhan belajar warga belajar pada setiap daerah yang berbeda-beda.

Pihak PKBM dalam hal ini memang sudah menyiapkan apa yang perlu dilakukan pada saat pembelajaran. Strategi pembelajaran pun juga tidak monoton, sehingga mampu membuat warga belajar merasa nyaman dan tidak jenuh dalam pembelajaran.

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kemampuan warga belajar dalam hal membaca, menulis, dan berhitung yang ada dikelompok keaksaraan fungsional Dahlia yang ada di Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang sudah terbukti mampu. Seperti yang diungkapkan oleh Samsu Somadayo (2011:4) membaca merupakan suatu kegiatan interaktif untuk memetik serta memahami arti yang terkandung di dalam bahan tulis. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang langsung ditujukan kepada warga belajar terbukti bahwa warga belajar dengan adanya pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar telah mampu untuk membaca sesuai dengan materi yang diajarkan oleh tutor.

Selain dilihat dari kemampuan membaca juga dilihat dari kemampuan menulis. Menurut Sutarno (2008:10) menulis adalah suatu cara untuk mewujudkan, menjabarkan, dan menuangkan ide, konsep, gagasan, dan pikiran ke dalam sebuah tulisan. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang ada dilaporkan bahwa warga belajar keaksaraan fungsional tingkat dasar yang tergabung di dalam kelompok Dahlia tersebut pada kenyataannya dengan adanya pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional ini telah mampu untuk menulis dengan merangkai sebuah kata.

Kemampuan keberaksaraan yang terakhir dalam penelitian ini yaitu kemampuan berhitung. Menurut Sulaiman, dkk (2011:20) berhitung yaitu mengenal angka, satuan, puluhan, ratusan, dan ribuan dengan didukung adanya simbol dalam hitungan yaitu (+), (-), (x) dan (:). Teori memang sudah terbukti di lapangan sesuai dengan hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan dengan informan di lapangan memang sudah terbukti mampu untuk berhitung. Berkaitan dengan hal tersebut warga belajar juga sudah mampu untuk berhitung, selain itu warga belajar juga telah mengetahui

simbol yang digunakan dalam berhitung. Dari hasil inilah warga belajar kelompok Dahlia merasa bangga dengan tingkat kemampuan yang telah dimilikinya serta merasa puas dengan kinerja dan pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar.

PENUTUP

Simpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya tentang pelayanan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat dengan menggunakan dimensi pelayanan serta faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan PKBM maka dapat diketahui beberapa hal sebagai berikut :

1. **Pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat**

a. **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Tangible (bukti fisik) meliputi aspek tersedianya sarana dan prasarana PKBM, serta fasilitas pelayanan yang diharapkan dapat memberikan kenyamanan warga belajar. Pihak PKBM perlu menyediakan meja dan kursi belajar yang masih perlu untuk disediakan bagi warga belajar, karena meja dan kursi belajar merupakan suatu perangkat yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dan mewujudkan kenyamanan bagi warga belajar. Namun fasilitas penunjang yang dimiliki oleh PKBM Insan Mulia seperti ruang belajar, papan tulis, spidol, penghapus sudah cukup memadai. Namun dalam segi penataan dan kerapian masih kurang.

b. **Kehandalan (*Reliability*)**

Reliability (kehandalan) PKBM Insan Mulia Diwek, Kabupaten Jombang dapat ditunjukkan dengan kemudahan warga belajar dalam mendapatkan pelayanan dibuktikan dengan kehandalan tutor dalam menyampaikan materi. Pada pembelajaran tutor sering membuat contoh dalam kehidupan sehari-hari sehingga mudah untuk dimengerti warga belajar serta adanya tutor yang selalu mendampingi pada pembelajaran sehingga mudah untuk bertanya jika ada yang belum dimengerti. Mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, PKBM sudah tepat waktu dan sesuai dengan batas yang telah ditentukan. Namun untuk pergantian jadwal pembelajaran dan keterlambatan warga belajar dalam mengikuti pembelajaran masih perlu untuk diperbaiki.

c. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Kehandalan PKBM Insan Mulia Diwek, Kabupaten Jombang dapat ditunjukkan dengan daya tanggap dalam melayani dengan kebutuhan masyarakat dan memberikan informasi serta daya tanggap dalam pembelajaran keaksaraan. Daya tanggap dalam memberikan informasi kepada warga belajar tentang adanya pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar masih perlu untuk ditingkatkan. Sosialisasi yang dilakukan PKBM masih kurang menyentuh

masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang.

d. Jaminan (*Assurance*)

Sikap sopan dan ramah para pegawai PKBM yang ditunjukkan kepada warga belajar sudah cukup baik dan dapat memberikan kepuasan kepada warga belajar. Pihak PKBM selalu berusaha untuk menciptakan kualitas pegawai dalam pelayanan terhadap keaksaraan fungsional tingkat dasar diwujudkan dengan mengirim tutor untuk mengikuti diklat atau pelatihan dan spesifikasi kemampuan yang dimiliki oleh tutor agar pelayanan yang diberikan semakin meningkat.

e. Perhatian (*Empathy*)

Perhatian dari pegawai dalam hal ini adalah tutor keaksaraan yang ada di PKBM cukup baik karena warga belajar dapat dengan mudah untuk mengajak komunikasi baik pada saat pembelajaran berlangsung maupun pada saat selesai pembelajaran. Selain itu tutor juga selalu siap dalam membantu dan membimbing warga belajar sewaktu-waktu ada warga belajar yang memerlukan bantuan. Sehingga dapat dikatakan bahwa warga belajar cukup puas dengan perhatian yang telah diberikan oleh tutor keaksaraan PKBM. Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa, kualitas pelayanan PKBM Insan Mulia Diwek, Kabupaten Jombang cukup baik.

f. Kinerja PKBM

Hasil yang didapat dari penelitian mengenai kinerja PKBM yang didasarkan atas pelayanan yang telah ditunjukkan kepada warga belajar maka dapat diketahui bahwa kinerja PKBM sudah bagus. Berkaitan dengan hal ini kinerja PKBM yang ditunjukkan terbukti mampu membuat warga belajar merasa puas dan senang, karena sudah sesuai dengan apa yang diharapkan yang dilandasi dari prinsip-prinsip pelayanan PKBM.

2. Faktor Pendukung Pelayanan PKBM

Faktor pendukung pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat studi kasus yang ada di PKBM Insan Mulia Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang diantaranya adanya dana belajar, fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan oleh PKBM, tutor serta dukungan dan antusiasme masyarakat dalam mengikuti program ini.

3. Faktor Penghambat Pelayanan PKBM

Faktor yang menghambat pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar kepada masyarakat studi kasus yang ada di PKBM Insan Mulia Desa Kedawong, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang yaitu cuaca yang tidak menentu serta kesibukan yang dialami warga belajar yang berdampak kepada ketidak hadirannya warga belajar dalam mengikuti pembelajaran sehingga dapat menghambat pelayanan PKBM.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat disampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Pihak PKBM masih perlu untuk memperhatikan dari tingkat tatanan dan kerapian sarana dan prasarana yang ada di PKBM. Sehingga dapat menambah kenyamanan warga belajar dalam pembelajaran.
2. Pergantian jadwal pembelajaran sebaiknya disepakati bersama jika ada tutor atau warga belajar ada kepentingan, sehingga pada hari dan jam pergantian dari jadwal yang sudah ditentukan sejak awal warga belajar paham dan tidak ada yang datang terlambat pada saat pembelajaran.
3. Pihak PKBM perlu untuk memperbaiki cara sosialisasi kepada masyarakat tentang adanya pelayanan PKBM terhadap program keaksaraan fungsional tingkat dasar. Selain itu sebaiknya PKBM melibatkan masyarakat secara langsung dalam mensosialisasikan tentang adanya pelayanan PKBM. Sehingga masyarakat akan lebih mengerti tentang informasi yang disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. 2003. *Imu Sosial Dasar*. Jakarta : PT Asdi Mahasatya
- Alwi, Hasan, dkk. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Ariani, Dian. 2007. *Persepsi Masyarakat Umum Terhadap Bank Syariah Di Medan*. Jurnal Ilmiah. (Online), (<http://download.repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/7175/1/04718027.pdf>), diakses 14 Februari 2015
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Bina Aksara
- Djuharie, S. 2005. *Panduan Membuat Karya Tulis*. Bandung : Yrama Widya
- Erfan, dkk. 2011. *Model Pembelajaran Akseleratif Inovatif Batungbingar*. Surabaya : BPPNFI Regional IV Surabaya
- Farida, Rahim. 2008. *Pengajaran Membaca di Sekolah Dasar*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : GAVA MEDIA
- Harisman. 2012. *Percepatan Penuntasan Buta Aksara*. Makassar : BPPAUDNI Regional III Makassar (<http://surabaya.tribunnews.com>) diakses tanggal 27 Maret 2015. 59 Ribu Lebih Warga Jombang Buta Huruf. (<https://id.wikipedia.org>) diakses tanggal 25 Mei 2015. PetaKecamatan Diwek Kabupaten Jombang
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju

- Kamil, Mustofa. 2009. *Pendidikan Nonformal Pengembangan Melalui Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) Di Indonesia (Sebuah Pembelajaran Dari Kominkan di Jepang*. Bandung : Alfa Beta
- Kusnadi,dkk. 2003. *Keaksaraan Fungsional Indonesia*. Jakarta : Mustika Aksara
- Kusnadi,dkk. 2005. *Pendidikan Keaksaraan Filosofi,strategi,implementasi*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Luar Sekolah Direktorat Pendidikan Masyarakat
- Komar, Oong. 2006. *Filasafat Pendidikan Nonformal*. Bandung : CV.PUTAKA SETIA
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Molyono. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*.Volume 4 (2): hal 91-100 Jurnal Ilmiah. (Online). (<http://ejournal.undip.ac.id/indek/php/smo>). Diakses 06 April 2015.
- Muzaba, Zulkifli. 1994. *Terampil Menulis Dalam Bahasa Indonesia Yang Benar*. Jakarta : Sarjana Indonesia
- Olaleye,dkk. 2012. *Functional Literacy A Tool For Empowering Women For Sustainable Development*. Jurnal Ilmiah.(Online) (<http://download.ozelacademy.com/ejes4-2%205.pdf>) diakses 20 Februari 2015
- Rachel,dkk. 2010. *Public Service Improvement Theories and Evidence*. New York : Oxford University Press
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Riyanto, Yatim. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif dan Kuantitatif*.Surabaya : UnesaUniversity Press
- Syamsi. 2008. *pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada siswa bimbingan dan konsultasi belajar Al-Qolam Bandarlampung*.Volume 5 (1) : hal 18-35 Jurnal ilmiah. (Online) (journal.uny.ac.id/index.php/jep/article/download/601/458.pdf), diakses 27 Maret 2015
- Santoso, Slamet. 2010. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Bandung : PT.Refika Aditama.
- Santoso, Slamet. 2009. *Dinamika Kelompok* .Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Soekanto, Suryono. 1982.*Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Somadayo, Samsu. 2011. *Strategi dan Teknik Pembelajaran Membaca*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sudjana.2004. *Sejarah Perkembangan, Filsafat dan Teori Pendidikan, Serta Asas*. Bandung : Falah Production.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sulaiman,dkk. 2011. *Model Pembelajaran Keaksaraan Akselaratof Inovatif Batung Bingar*. Surabaya : BPPNFI Regional VI Surabaya
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sutarno. 2008. *Menulis yang Efektif*. Jakarta : Sagung Seto
- Tarigan, H.G. 2008. *Menulis Sebagai Suatu Ketrampilan Berbahasa*. Bandung : Angkasa
- Tim Penyusun. 2006. *Juknis Pengajaran dan Pengelolaan Penyelenggaraan Keaksaraan Dasar dan Keaksaraan Usaha Mandiri*. Jakarta : Direktorat Pembinaan Pendidikan Masyarakat.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 SISDIKNAS. 2006. Bandung : Fokus Media.
- _____. 2005. *Pengelolaan pembelajaran keaksaraanfungsional*. Departement pendidikan nasional jenderal pendidikan luar sekolah dan pemuda direktorat tenaga teknis.
- _____. 2005. *Perencanaan pembelajaran keaksaraan fungsional*. Departement pendidikan nasional jenderal pendidikan luar sekolah dan pemuda direktorat tenaga teknis
- _____. 2005. *Penyelenggaraan pembelajaran keaksaraan fungsional*. Departement pendidikan nasional jenderal pendidikan luar sekolah dan pemuda direktorat tenaga teknis.