

HUBUNGAN PENGELOLAAN PROGRAM KESETARAAN PAKET C DENGAN TINGKAT KEPUASAN WARGA BELAJAR DI PKBM KECAMATAN KEPOHBARU KABUPATEN BOJONEGORO

Ana Setiani Mutia

Jurusan PLS FIP Universitas Negeri Surabaya
(anamutia@mhs.unesa.ac.id)

Heryanto Susilo, M.Pd

Dosen PLS FIP Universitas Negeri Surabaya
(heryantosusilo@unesa.ac.id)

Abstrak

Pendidikan kesetaraan paket C merupakan program yang diselenggarakan oleh PKBM Dharma Putra Kecamatan Kepohbaru sebagai pendidikan alternative bagi masyarakat di Kecamatan Kepohbaru untuk dapat meningkatkan taraf pendidikan setara SMA. Untuk dapat mencapai tujuannya PKBM melakukan pengelolaan terhadap program kesetaraan paket C. Pengelolaan tersebut mempengaruhi kinerja yang dapat dirasakan warga belajar dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan warga belajar. Sedangkan tingkat kepuasan warga belajar dapat mempengaruhi citra dan reputasi PKBM apabila terkomunikasikan pada pihak eksternal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pengelolaan program kesetaraan paket C dengan tingkat kepuasan warga belajar. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan teknik kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 40 warga belajar kesetaraan paket C. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan rumus *product moment* untuk menganalisis hasil angket.

Hasil penelitian menunjukkan r-hitung lebih besar dari r-tabel ($0,493 \geq 0,312$) sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak, termasuk pada kategori cukup tinggi karena berada pada interval koefisien ($0,40 - 0,599$). Karena nilai hubungan menunjukkan hasil positif maka dikatakan searah. Hasil uji signifikan juga menunjukkan bahwa harga t-hitung lebih besar dari t-tabel ($3,493 \geq 2,024$). Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan positif, signifikan dan searah antara pengelolaan program kesetaraan paket C dengan tingkat kepuasan warga belajar.

Kata kunci : Pengelolaan, Paket C, Tingkat Kepuasan

Abstract

Equality of education package C is a program which is organized by PKBM Dharma Putra subdistrict Kepohbaru as an alternative education for people in subdistrict Kepohbaru in order to improve the level of education that equal to senior high school level. In order to achieve this goal, PKBM manages the equality of package C program. The management would affects the perceive of the people and influences the level of satisfaction of the people. While the level of people satisfaction can affect the image and reputation of PKBM publicly.

The purpose of this study is to determine the relationship between the management of equality of package C program with the level of satisfaction of the people who take this program. This research used quantitative technique approach combined with correlational research type. The number of subjects in this study were 40 people who people who take this program. The data collection techniques used werre questionnaires, observation and documentation. To analyze the data, the researcher used *product moment* formula as the analysis technique.

The result showed that r-count is bigger than r-table ($0,493 \geq 0,312$) so that H_a was accepted and H_0 was rejected, included in advanced category because it was at coefficient interval ($0,40 - 0,599$). In this case, it was called one-way direction because of the value of the relationship showed a positive result. Significant test result also showed that the t-count is bigger than t-table ($3.493 \geq 2.024$). It is concluded that there is a positive, significant and one-way directional relationship between the management of equality of package C program with the level of satisfaction of the people who take this program.

Keywords: Management, package C, satisfaction level

PENDAHULUAN

Manusia dalam pembangunan merupakan perencana, pelaku, pengendali serta tujuan dari pembangunan itu sendiri. Oleh karena itu pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan, sehingga dengan demikian ia dapat memiliki segala kemampuan yang dibutuhkan dalam pembangunan di segala bidang. Upaya pengembangan dan peningkatan kualitas SDM dapat dilakukan melalui berbagai jalur, diantaranya melalui jalur pendidikan (Ansori, 2005:24). Pendidikan diselenggarakan melalui dua jalur yaitu jalur sekolah dan jalur luar sekolah. Pendidikan luar sekolah disebut didalam undang-undang dengan istilah pendidikan nonformal.

Abdulhak (2011:17), Pendidikan nonformal adalah pendidikan yang diselenggarakan diluar jalur sistem sekolah, baik dilembagakan maupun tidak dilembagakan dan dapat dilakukan secara terstruktur dan berjenjang. Penyelenggaraan pendidikan nonformal lebih menekankan pada kebutuhan masyarakat disesuaikan dengan keadaan yang ingin dirubah. Salah satu program pendidikan bagi pemuda dan orang dewasa yang diselenggarakan oleh lembaga satuan pendidikan nonformal Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) adalah program kesetaraan paket C atau setara SMA. Program ini merupakan program peningkatan pendidikan yang diperuntukkan bagi pemuda dan orang dewasa yang terbatas usianya jika melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan formal maupun mereka yang putus sekolah. Maka dapat disimpulkan bahwa program kesetaraan paket C dapat membantu meningkatkan SDM pemuda dan orang dewasa.

Data dari Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro Bidang PNFI tahun 2016 terdapat 25 PKBM dari 28 Kecamatan di Kabupaten Bojonegoro yang menyelenggarakan program kesetaraan paket C. Dari 25 PKBM tersebut memiliki jumlah warga belajar keseluruhan 2.825 terdiri dari 1.588 warga belajar laki-laki dan 1.237 perempuan. Salah satu dari 25 PKBM tersebut yang terus menyelenggarakan program kesetaraan paket C setiap tahun adalah PKBM Dharma Putra yang merupakan satu-satunya PKBM di Kecamatan Kepohbaru.

Menurut ketua PKBM Dharma Putra “ Program kesetaraan paket C di Kecamatan Kepohbaru mulai diselenggarakan pada tahun 2007. Pada tahun ajaran

2017/2018 ini terdapat 126 warga belajar terdiri dari kelas X, kelas XI dan kelas XII yang mengikuti program kesetaraan paket C. Banyak dari warga belajar mengikuti program kesetaraan paket C karena ingin mendapatkan pelayanan pendidikan yang berkualitas dapat meningkatkan pengetahuan mereka serta memperoleh ijazah setara SMA. PKBM sendiri memiliki tujuan yang sama dengan yang diinginkan warga belajar. Untuk mencapai tujuan program kesetaraan paket C tersebut pihak PKBM melakukan pengelolaan dalam penyelenggaraannya”.

Sari & Wiyono (2013:146), Pendidikan yang berkualitas dapat menghasilkan SDM yang berkualitas dan produktif. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk dapat meningkatkan kualitas SDM dari sektor pendidikan, pemberdayaan lembaga pendidikan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan itu sendiri yang dicerminkan melalui tingkat pelayanan lembaga pendidikan kepada konsumennya.

Mukminin (2009:55), Dalam dunia pendidikan, siswa, orang tua siswa dan masyarakat adalah konsumen. Dalam konteks ini berarti konsumen pada program kesetaraan paket C di PKBM Dharma Putra adalah warga belajar. Sedangkan penyedia layanan jasa adalah pemangku jabatan di PKBM. Sebagai salah satu bentuk produk dari pelayanan jasa yang dapat dirasakan oleh warga belajar sebagai konsumen adalah pengelolaan PKBM terhadap program kesetaraan paket C. Pengelolaan Program Kesetaraan paket C yang dimaksud disini adalah upaya atau cara untuk menyelenggarakan program kesetaraan paket C agar berjalan dengan baik dan menghasilkan lulusan bermutu yang dilaksanakan oleh PKBM Dharma Putra.

Sudjana (2000:17), Manajemen atau pengelolaan merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan terhadap segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pengelolaan yang dilakukan pada program kesetaraan paket C di PKBM Dharma Putra meliputi perencanaan, pengorganisasian, pembinaan, penilaian dan pengembangan.

Berdasarkan pengalaman peneliti pada saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada program kesetaraan paket C di PKBM Al- Madinah dan PKBM Pagut di Kota Kediri, peneliti mendapati adanya warga belajar yang merasa kurang puas apabila

HUBUNGAN PENGELOLAAN PROGRAM KESETERAAN PAKET C DENGAN TINGKAT KEPUASAN

pengelolaan yang dilakukan PKBM kurang baik. Namun hal tersebut tidak terjadi pada semua lembaga yang pernah menjadi tempat praktek peneliti, pada PKBM yang pengelolannya baik warga belajar mengutarakan bahwa mereka merasa puas dengan pengelolaan yang dilakukan lembaga. PKBM yang memiliki pengelolaan baik biasanya ditandai oleh tingkat kelulusan warga belajar tinggi, metode pembelajaran sesuai, kualitas pembelajaran bagus dan sarana prasarana memadai. Pada saat peneliti melakukan wawancara kepada warga belajar program paket C di PKBM Dharma Putra, warga belajar ada yang merasa puas dan kurang puas terhadap penyelenggaraan program kesetaraan paket C di PKBM Dharma Putra. Adapun ketidakpuasan yang diutarakan warga belajar terkait dengan pengelolaan PKBM yang dirasakan kurang maksimal. Tingkat kepuasan warga belajar paket C adalah perasaan puas akibat dari perlakuan orang atau lembaga dalam hal ini terhadap pengelolaan yang dilakukan dalam pembelajaran untuk memfasilitasi warga belajar.

Kotler (dalam Ismail, 2010:117), Kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, sehingga pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini yaitu pengelolaan yang dilakukan PKBM Dharma Putra dapat mempengaruhi tingkat kepuasan warga belajar. Menurut Philip Kotler (1997), Pengukuran kepuasan pada pelanggan dalam bidang jasa dilakukan pada lima dimensi yaitu keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud (Nikmah nailatul, 2014:34).

Tingkat kepuasan dari warga belajar itu sendiri akan dapat mempengaruhi citra dan reputasi PKBM apabila terkomunikasikan ke pihak eksternal. Jika tingkat kepuasan warga belajar terhadap pengelolaan yang dilakukan PKBM tinggi, maka akan memperbaiki citra dan reputasi PKBM namun begitupun sebaliknya. Akan menjadi sesuai tujuan dan harapan PKBM Dharma Putra apabila banyak warga belajar yang merasa puas dengan pengelolaan program kesetaraan paket C yang dilakukannya. Apalagi jika warga belajar yang merasa puas ikut serta dalam mempromosikan program kesetaraan paket C yang diselenggarakan PKBM Dharma Putra.

Berdasarkan permasalahan di atas membuat peneliti tertarik untuk meneliti hubungan pengelolaan

program kesetaraan paket C dengan tingkat kepuasan warga belajar. Maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Pengelolaan Program Kesetaraan Paket C dengan Tingkat Kepuasan Warga Belajar di PKBM Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:13), Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dikarenakan penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan pengelolaan program kesetaraan paket C dengan tingkat kepuasan warga belajar. Sesuai dengan tujuan tersebut maka jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi.

Arikunto (2006:4), Penelitian korelasi atau korelasional adalah penelitian untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih, tanpa melakukan perubahan, tambahan atau manipulasi terhadap data yang memang sudah ada. Menurut Sugiyono (2015:224), Korelasi merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih. Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif atau negatif, sedangkan kuatnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi.

Penelitian ini dilaksanakan di PKBM Dharma Putra yang beralamatkan di Jalan Raya Jurusan Kepohbaru Desa Sidomukti Kec. Kepohbaru Kab. Bojonegoro. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 126 jumlah keseluruhan warga belajar paket C namun dalam penelitian ini peneliti menarik sampel dengan teknik *purposive sampling*, dengan mengambil jumlah sampel sebanyak 40 warga belajar dari kelas XI sebagai responden dan sebanyak 20 warga belajar dari kelas XII sebagai uji coba instrument penelitian.

Penelitian korelasional memiliki tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Sugiyono (2015:3), Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

1. *Variabel Independent* (variabel bebas)

Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah variabel pengelolaan program kesetaraan paket C dengan indikator dilihat dari aspek manajemen yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pembinaan, penilaian, dan pengembangan yang dilakukan oleh PKBM Dharma Putra.

2. *Variabel Dependen* (variabel terikat)

Variabel Terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan warga belajar dengan berdasarkan lima indikator yang dapat mengukur tingkat kepuasan pada bidang pelayanan jasa yaitu keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang diinginkan peneliti menggunakan metode pengumpulan data untuk menggali informasi sebagai pendukung penelitian yang relevan dengan masalah yang dihadapi. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah angket, observasi, dan dokumentasi:

1. Metode Angket

Sugiyono (2012:142) Metode angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan angket langsung dan bersifat tertutup yang mana responden dapat langsung menjawabnya dengan pilihan jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Bentuk penilaian yang digunakan pada angket ini adalah skala likert dengan kriteria skor sebagai berikut:

- a. Untuk pertanyaan yang mengarah positif
 - 1) Skor 4 untuk jawaban sangat setuju
 - 2) Skor 3 untuk jawaban setuju
 - 3) Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
 - 4) Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju
- b. Untuk pertanyaan yang mengarah negative
 - 1) Skor 1 untuk jawaban sangat setuju
 - 2) Skor 2 untuk jawaban setuju
 - 3) Skor 3 untuk jawaban tidak setuju
 - 4) Skor 4 untuk jawaban sangat tidak setuju

2. Metode Observasi

Metode observasi digunakan peneliti untuk mengumpulkan data mengenai proses pengelolaan program kesetaraan paket C. Observasi merupakan proses pengamatan dan ingatan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi langsung. Peneliti mengadakan pengamatan dengan berpedoman pada instrument observasi terhadap gejala-gejala yang timbul pada subyek pengelolaan program kesetaraan paket C.

3. Dokumentasi

Riyanto (2007:103), Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Dalam penelitian ini dipergunakan untuk mendapatkan data-data tertulis, seperti nilai hasil evaluasi pembelajaran, profil lembaga, materi yang diberikan oleh lembaga, daftar nama pendidik, dokumentasi kegiatan berupa foto pada saat pembelajaran kesetaraan paket C dan sarana prasarana yang disediakan PKBM Dharma Putra, dan daftar-daftar lainnya yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian.

Pengembangan Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Sugiyono (2015:348), Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Karl Pearson* yang terkenal dengan *correlation product moment* melalui bantuan SPSS Versi 16.0.

2. Uji Reliabilitas

Selain valid, instrument juga harus reliable. Menurut Sugiyono (2015:348), Instrument yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Sedangkan menurut Arikunto (2006:178), Reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah cukup baik. Pengujian reliabilitas instrument pada penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach* melalui bantuan SPSS Versi 16.0.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah seluruh data dari responden terkumpul. Karena datanya berbentuk kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia. Sebelum menguji korelasi, data yang didapat penting untuk diuji normalitas. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal sehingga dapat dianalisis melalui statistik parametrik. Penghitungan uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 16.0. Selanjutnya data yang telah terkumpul diolah menggunakan rumus korelasi *Product Moment* untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara dua variabel yaitu (1) pengelolaan program (2) tingkat kepuasan warga belajar.

Untuk uji hipotesis tersebut maka menggunakan rumus sebagai berikut:

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

(Sugiyono, 2015:228)

Keterangan:

- rx_y = Koefisien korelasi
- x = Jumlah dari variabel bebas
- y = Jumlah dari variabel terikat
- N = Jumlah Subjek

Untuk melihat seberapa kuat hubungan tersebut maka dapat dilihat pada tabel berikut (Sugiyono, 2013:231).

Tabel 1. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Korelasi sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup Tinggi
0,60 - 0,799	Tinggi
0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

Setelah diketahui nilai korelasi *product moment*, langkah selanjutnya adalah menghitung harga t untuk mengetahui tingkat signifikasinya. Berikut ini rumus untuk mencari t hitung:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono, 2015: 230)

Keterangan:

t = signifikansi

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Harga t yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan t tabel sesuai dengan derajat signifikansi jumlah sampel. Apabila t hitung lebih besar daripada t tabel, maka signifikan. Tetapi, apabila t hitung lebih kecil daripada t tabel, maka tidak signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui perhitungan statistik diketahui hubungan pengelolaan program kesetaraan paket C dengan tingkat kepuasan warga belajar nilai korelasi r-hitung sebesar **0,493**. Pada penelitian ini diketahui jumlah responden N=40 dengan taraf signifikan 5% maka harga r-tabel sama dengan 0,312. Ketentuannya bila r-hitung lebih besar dari r-tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Hasil dari perhitungan tersebut pada tabel coloum Sig.(2-tailed) menunjukkan angka signifikansi 0,001 dimana angka ini lebih kecil dari p 0,05 jadi disimpulkan bahwa hubungan kedua variabel adalah signifikan. Sedangkan untuk menentukan arah korelasi dapat dilihat dari angka koefisien korelasi hasilnya positif atau negatif. Hasil perhitungan pada penelitian ini pada coloum *Pearson Correlation* menunjukkan angka positif 0,493 itu berarti korelasi kedua variabel bersifat searah. Maksudnya jika nilai pengelolaan program paket C tinggi maka nilai tingkat kepuasan dari warga belajar akan tinggi pula. Dengan demikian maka hipotesis berbunyi terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengelolaan program kesetaraan paket C dengan tingkat kepuasan warga belajar di PKBM Kecamatan Kepohbaru Bojonegoro atau **Ha diterima**. Nilai korelasi sebesar 0,493 dalam kategorinya menunjukkan tingkat hubungan antara dua variabel tersebut cukup tinggi.

Menurut Hersey dan Blanchard (1982), memberi arti pengelolaan merupakan kegiatan yang dilakukan bersama dan melalui orang-orang serta kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sedangkan Stoner (1981), memberi arti manajemen atau pengelolaan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, bimbingan dan pengawasan merupakan usaha semua anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Penyelenggaraan program kesetaraan paket C merupakan program yang bertujuan dapat

meningkatkan taraf pendidikan setara SMA bagi masyarakat yang tidak dapat mengakses jalur pendidikan pada pendidikan formal sesuai dengan fungsi pendidikan luar sekolah yaitu sebagai pelengkap, pengganti, dan penambah pendidikan formal disesuaikan dengan kebutuhan. Untuk dapat menyelenggarakan program kesetaraan paket C dengan baik PKBM Dharma Putra melakukan pengelolaan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pembinaan, penilaian dan pengembangan sesuai dengan pengelolaan pada program pendidikan luar sekolah. Dengan demikian program kesetaraan paket C yang diselenggarakan PKBM Dharma Putra mampu meningkatkan SDM masyarakat Kecamatan Kepohbaru sehingga masyarakat dapat terus mengembangkan diri dan berkarya tidak lagi terbelenggu pada tingkat pendidikan yang sebelumnya rendah.

Pengelolaan pada program kesetaraan paket C yang dilakukan oleh PKBM Dharma Putra antara lain:

1. Perencanaan
 - a. Sebelum melaksanakan suatu kegiatan pihak PKBM melaksanakan rapat perencanaan.
 - b. Semua tutor memiliki rencana pembelajaran mengajar selama satu semester berupa RPP dan silabus berserta jadwal pelaksanaan pembelajaran.
 - c. PKBM memiliki kalender akademik tahunan.
 - d. PKBM memiliki perencanaan anggaran dana tahunan.
2. Pengorganisasian
 - a. PKBM memiliki struktur organisasi.
 - b. Jabatan pada pengorganisasian di PKBM Dharma Putra memiliki tugas dan fungsi masing-masing.
3. Pembinaan
 - a. Ketua PKBM selalu memberikan pembinaan kepada staff, tenaga pendidik dan warga belajar berupa informasi-informasi terbaru.
 - b. Tutor selalu memberikan motivasi kepada warga belajar.
4. Penilaian
 - a. PKBM memiliki standart penilaian terhadap seluruh komponen yang memiliki peran di PKBM Dharma Putra.
 - b. Bagi warga belajar dinilai berdasarkan tingkat kehadiran mengikuti pembelajaran, tingkat keaktifan pada saat pembelajaran maupun

praktek didalam kelas, nilai ujian dan nilai praktek.

5. Pengembangan

- a. PKBM selalu mengalokasikan dana untuk memperbaiki sarana dan prasarana.
- b. PKBM selalu menjalin mitra dengan lembaga lain agar terciptanya kegiatan baru mewarnai kegiatan pembelajaran.

Tabel 2. Hasil Angket Variabel Pengelolaan (X) :

Skor	X1	X2	X3	X4	X5
4	30	26	27	25	28
3	10	14	13	15	12
2	-	-	-	-	-
1	-	-	-	-	-
Total	40	40	40	40	40
Rata-rata Indikator	3,7	3,6	3,7	3,5	3,7
Rata-rata Variabel	3,6				

Pada variabel pengelolaan dengan lima indikator, rata-rata variabel adalah 3,6 dalam kategori sangat tinggi. Indikator yang memiliki **nilai terendah** yaitu **Penilaian** dengan skor **3,5** dimana didalam indikator tersebut terdapat 2 sub indikator yaitu memiliki standart penilaian yang jelas dan melaksanakan evaluasi hasil penilaian, akan tetapi dalam pembelajaran standart penilaian yang dimiliki PKBM tidak diberlakukan secara maksimal sehingga tidak selalu melaksanakan evaluasi hasil penelitian. Menurut Alkin dalam Sudjana (2000:266), Penilaian merupakan proses yang berkaitan dengan penyiapan berbagai wilayah keputusan melalui pemilihan informasi yang tepat, pengumpulan serta analisis informasi, dan pelaporan yang berguna bagi para pengambil keputusan dalam menentukan berbagai alternatif pilihan.

Imbalo S. Pohan (2007:156), mengartikan kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pelanggan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan yang diperoleh setelah pelanggan membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Sedangkan Handi Irawan (2009:3), mengartikan kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Hasil dari penilaian konsumen, bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat kenikmatan ini bisa lebih atau kurang.

HUBUNGAN PENGELOLAAN PROGRAM KESETARAAN PAKET C DENGAN TINGKAT KEPUASAN

Tabel 3. Hasil Angket Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

Skor	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
4	29	33	29	31	28
3	11	7	11	9	12
2	-	-	-	-	-
1	-	-	-	-	-
Total	40	40	40	40	40
Rata-rata Indikator	3,5	3,6	3,5	3,5	3,5
Rata-rata Variabel	3,5				

Pada variabel tingkat kepuasan dengan lima indikator, rata-rata variabel adalah 3,5 dalam kategori sangat tinggi. Hampir semua pada indikator memiliki nilai sama. Indikator yang memiliki **nilai tertinggi** yaitu **Ketanggapan** dengan skor **3,6** dalam indikator ini terdapat 2 sub indikator yaitu ketanggapan pihak PKBM terhadap kebutuhan warga belajar dan ketanggapan pihak PKBM terhadap kritik dan saran dari warga belajar. Sementara pada 4 indikator mendapatkan perolehan nilai setara yang berartikan bahwa itulah tingkat kepuasan yang warga belajar rasakan akibat dari pengelolaan yang dilakukan pihak PKBM selama ini.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Heryanto Susilo, M.Pd selaku Dosen Pembimbing pada penelitian ini.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan pembahasan. Didapatkan hasil bahwa pengelolaan pada program kesetaraan paket C yang diselenggarakan oleh PKBM Dhrama Putra sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan sudah terlaksananya program kesetaraan paket C selama ini yang sudah banyak menghasilkan lulusan. Maka simpulan yang dapat diambil peneliti berdasarkan rumusan masalah dalam penelitiannya yaitu:

1. Terdapat korelasi yang positif antara pengelolaan program kesetaraan paket C dengan tingkat kepuasan warga belajar di PKBM Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro. Koefisien korelasi antara pengelolaan dengan tingkat kepuasan sebesar 0,493. Karena harga r-hitung lebih besar dari r-tabel ($0,493 \geq 0,312$) maka disimpulkan adanya hubungan antara variabel

pengelolaan dengan variabel tingkat kepuasan. Hubungan antara kedua variabel termasuk dalam kategori cukup tinggi karena berada pada interval koefisien 0,400 – 0,599. Karena koefisien korelasi menunjukkan angka positif 0,493 sehingga dikatakan searah. Pada hasil uji signifikan menunjukkan bahwa harga t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu ($3,493 \geq 2,024$) sehingga H_a di terima dan H_o di tolak. Pada perhitungan melalui SPSS 16.0 coloum sig. (2-tailed) menunjukkan angka $0,001 \leq 0,05$ yang berarti signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif, signifikan dan searah antara pengelolaan program kesetaraan paket C dengan tingkat kepuasan warga belajar. Jika semakin baik pengelolaan pada program kesetaraan paket C akan menambah tingkat kepuasan warga belajar.

2. Nilai koefisien korelasi antara pengelolaan dengan tingkat kepuasan dengan nilai 0,493 belum bisa mencapai kategori sangat tinggi karena dari hasil penelitian menunjukkan indikator pengelolaan yang memiliki nilai rendah yaitu pada aspek penilaian dengan skor 3,5 sedangkan pada indikator tingkat kepuasan hampir pada semua aspek diperoleh skor 3,5 yang menunjukkan tingkat kepuasan warga belajar paket C terhadap pengelolaan yang berjalan saat ini.

Saran

Berdasarkan dari hasil simpulan diatas peneliti memberikan beberapa saran agar pengelolaan lebih berjalan maksimal dan dapat sepenuhnya memberikan kepuasan kepada waraga belajar, sebagai berikut :

1. Pengelolaan pada program kesetaraan paket C di PKBM Dhrama Putra sudah baik. Namun perlu adanya ketegasan dari tutor mengenai presensi kehadiran warga belajar dan menilai tingkat keaktifan warga belajar. Tutor harus terus memberikan semangat agar warga belajar selalu hadir mengikuti pembelajaran. Tutor juga harus kreatif mungkin dalam menyampaikan materi maupun praktek pembelajaran agar warga belajar terpacu ikut serta aktif dalam proses pembelajaran.
2. Pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada warga belajar sudah baik. Namun perlu ditingkatkan lagi agar warga belajar merasa sangat puas dengan pengelolaan program kesetaraan paket C di PKBM Dhrama Putra.

Tingkat kepuasan warga belajar dapat diperoleh dengan menunjukkan kinerja PKBM yang menjadikan PKBM sebagai lembaga yang dapat diandalkan, keberadaannya yang selalu memberikan tanggapan dari permasalahan masyarakat, lembaga yang dapat dipercayai dan mempunyai rasa empati kepada warga belajar serta lembaga yang terlihat bentuk fisiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulhak, I & Suprayogi. 2011. *Penelitian Tindakan Dalam Pendidikan Nonformal*. Jakarta : Raja GrafindoPersada.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Handi Irawan. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, I. 2006. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Imballo S Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (dasar-dasar pengertian dan penerapan)*. Jakarta: EGC.
- Joesoef, Soelaiman. 1991 . *Konsep Dasar Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kamil, Mustofa. 2007. *Model Pelatihan Pendidikan Luar Sekolah (Konsep dan Aplikasi)*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Kotler, dkk. (2000). *Manajemen Pemasaran (Edisi Ke-Duabelas)*. Jakarta: Indeks.
- Marzuki, Saleh. 2012. *Pendidikan Nonformal*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukminin. 2009. *Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini*. Semarang: UNNES Press.
- Nasdianto, S. 2006. *Petunjuk Pelaksanaan Program Pendidikan Kesetaraan*. Jakarta : Subdis PLS Prov.DKI Jakarta.
- Riduan. 2006. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, Yatim. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif dan Kuantitatif*. Surabaya: Unesa University Press.
- Sudjana, 2000. *Manajemen program pendidikan untuk pendidikan luar sekolah dan pengembangan SDM*. Bandung : Falah Production.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto & Wijanarko. 2014. *Power Branding: Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*. Jakarta: Quantum Bisnis & Manajemen.
- Ansori, Ari, H. 2015. Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Qathruna Vol.2 no.2. (Online)*, (<http://digilib.uin-suka.ac.id/3798/>) diakses 17 Desember 2018.
- Cahyo, Achmad. 2016. Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Sarana Dan Prasarana Pendidikan Jasmani Tahun Ajaran 2015/2016 Di SMA Negeri 1 Bandongan Kabupaten Magelang. *Jurnal (Online)*, (eprints.uny.ac.id/30774/1/Skripsi%20Achmad%20Setyo%20Cahyo.pdf) diakses 23 maret 2018.
- Ismail, R.S. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Belajar Siswa Al-Wathan Ambon. *Jurnal Vol. IV, no.2 (Online)*, (http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/4210117126_19782403.pdf) diakses 10 Maret 2018.
- Nikmah, Nailatul. 2014. Kepuasan Peserta Didik Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Di MA NU Banat Kudus. *Jurnal (Online)*, (eprints.walisongo.ac.id/3984/1/103311026_Coverdll.pdf) diakses 23 maret 2018.
- Sari, R.P & Wiyono. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Dan Orangtua Peserta Didik. *Jurnal Manajemen Pendidikan Vol.24 no.11 (Online)*, (ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/volume-24-no.-255-65.pdf) diakses 23 Maret 2018.
- (<http://www.bojonegorokab.go.id>) diakses 25 Maret 2018.