

Evaluasi Sistem Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan di PKBM Budi Utama Surabaya

Asliatul Ummah^{1*)}, Wiwin Yulianingsih²

¹² Pendidikan Luar Sekolah, Universitas Negeri Surabaya

*Corresponding author, e-mail: asliatul.20012@mhs.unesa.ac.id

Received 2024;
Revised 2024;
Accepted 2024;
Published Online 2024

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan peran serta dampak evaluasi sistem manajemen sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Responden dalam penelitian ini seperti pengelola, tutor, dan peserta didik. Metode pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi. Analisis data terdiri dari empat tahap: pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dikonfirmasi melalui kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas, dan transferabilitas. Triangulasi sumber dan member check digunakan untuk memastikan kredibilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PKBM Budi Utama Surabaya berhasil meningkatkan mutu layanan pendidikan dengan menjadi lembaga nonformal mandiri yang terkelola dengan baik dan signifikan, didukung oleh penggunaan kurikulum 2013, namun dihadapi oleh ketidakhadiran peserta didik sebagai hambatan utama.

Kata Kunci: Evaluasi, Sistem Pengelolaan, Kualitas Layanan.

Abstract: This research aims to describe the role and impact of evaluating human resource management systems in efforts to improve the quality of educational services. This type of research is descriptive with a qualitative approach. Respondents in this research were managers, tutors and students. Data collection methods include in-depth interviews, participant observation, and documentation. Data analysis consists of four stages: collection, reduction, presentation, and drawing conclusions. Data validity is confirmed through credibility, dependability, confirmability, and transferability. Source triangulation and member checks are used to ensure credibility. The results of the research show that PKBM Budi Utama Surabaya has succeeded in improving the quality of educational services by becoming an independent, well-managed and significant non-formal institution, supported by the use of the 2013 curriculum, but faced by student absences as the main obstacle.

Keywords: Evaluation, Management System, Service Quality.

Alamat Penyunting dan Tata Usaha:
Laboratorium Pendidikan Luar Sekolah
Fakultas Ilmu Pendidikan
Gedung O-1 Lantai 2 Jalan Lidah Wetan
Sby Kode Pos 60213
Telp. 031-7532160 Fax. 031-7532112
E-mail: jpus@unesa.ac.id

Pendahuluan

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) merupakan inisiatif pemerintah dalam meningkatkan tingkat literasi di Indonesia. PKBM berperan sebagai lembaga pendidikan tambahan untuk mereka yang tidak mampu atau tidak memiliki kesempatan bersekolah secara formal. Setiap PKBM memiliki karakteristik dan tingkat keberhasilan yang berbeda. Salah satu contohnya adalah PKBM Budi Utama di Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya, yang ikut berkontribusi dalam memajukan kualitas pendidikan di Indonesia. Oleh karena itu, PKBM melakukan evaluasi sistem pengelolaan untuk memberikan layanan pendidikan berkualitas. Evaluasi sistem pengelolaan PKBM adalah suatu proses yang bertujuan menjaga kualitas layanan pendidikan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien (Asep Saepudin, 2023).

Karakteristik PKBM mencakup perannya sebagai tempat, pusat, dan agen layanan untuk pembelajaran dan pendidikan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, PKBM dapat melakukan upaya dengan mengembangkan pengelolaannya. Pengembangan ini mencakup pemeliharaan fungsi pengelolaan pendidikan luar sekolah, yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pengawasan, penilaian, dan pengembangan. Jika fungsi pengelolaan ini dijalankan dengan baik maka kualitas PKBM juga akan meningkat (Hidayah & Nusantara, 2020).

Permendikbudristek Nomor 47 Tahun 2023 menetapkan standar pengelolaan pendidikan untuk Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah. Standar tersebut mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan di satuan pendidikan dengan menerapkan MBS yang didukung oleh pengelolaan sistem informasi. Dengan mengacu pada peraturan tersebut, pendidikan kesetaraan dianggap setara dengan pembelajaran formal. Yang perlu diperhatikan hanyalah pengelolaan lembaga dan proses pembelajarannya. Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) sebagai Lembaga Pendidikan Nonformal yang menyelenggarakan program Pendidikan Kesetaraan, yaitu Paket A setara dengan SD, Paket B setara dengan SMP, dan Paket C setara dengan SMA. Peserta didik yang putus sekolah dapat melanjutkan pendidikan di PKBM tanpa dibatasi oleh usia atau jenis pekerjaan. Oleh karena itu, banyak peserta didik di PKBM yang memiliki usia di atas jenjang sekolah dan berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan) (Harti purwanti, 2022).

Rendahnya tingkat pendidikan dianggap sebagai faktor penyebab rendahnya kualitas sumber daya manusia. Upaya meningkatkan mutu pendidikan tidak hanya berkaitan dengan perbaikan kualitas input dan output, melainkan juga terkait dengan kualitas proses yang dipimpin oleh kemampuan manajerial kepala sekolah. Pengelolaan dianggap sebagai kebutuhan yang sangat penting untuk memfasilitasi manusia mencapai tujuan dalam sebuah organisasi dengan mengelola berbagai sumber daya organisasi, seperti fasilitas, waktu, sumber daya manusia, dan metode secara efektif, inovatif, kreatif, solutif, dan efisien (Rochayati et al., 2023).

Permasalahan yang muncul di PKBM mencerminkan kebutuhan partisipasi dari Para pegawai yang memperhatikan peningkatan mutu PKBM sangat penting. Setiap PKBM memiliki mutu yang berbeda, dan salah satu faktor yang memengaruhi mutu tersebut adalah keahlian manajemen, yang bekerja sama dengan para tutor sebagai agen perubahan dalam penyelenggaraan PKBM. Manajer PKBM memiliki peran yang besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta dan tutor, serta dalam menyediakan fasilitas yang mendukung program-program di PKBM tersebut. Kualitas pelayanan PKBM menjadi faktor kunci dalam mengevaluasi manajemen, dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai dalam manajemen PKBM, serta dalam meningkatkan mutu pelayanan secara optimal (Puspito et al., 2021).

Setelah mengidentifikasi permasalahan, upaya yang dilakukan yaitu dengan melakukan cara Evaluasi yang berasal dari kata "evaluation" yang berarti usaha untuk menentukan nilai atau besaran, dengan menunjukkan bahwa kegiatan evaluasi harus dilakukan secara kooperatif, strategis, dan bertanggung jawab. Evaluasi dilakukan untuk memberikan informasi apakah hasil proses dalam kegiatan pengelolaan baik atau buruk (Wahib, 2021). Selanjutnya upaya sistem pengelolaan apabila jika tidak dikelola dengan baik dapat menjadi mata rantai dalam persaingan pendidikan. Sistem pengelolaan dapat memberikan hasil yang baik, efektif dan positif dengan tercapainya tujuan lembaga dengan efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan kontrol sumber daya manusia (Guarango, 2022).

Sumber Daya Manusia (SDM) ialah individu yang terlibat pada suatu organisasi atau masyarakat dalam keikutsertaan aktivitas untuk mencapai tujuan bersama. Sumber Daya Manusia (SDM) di PKBM Budi Utama Surabaya, perlu memiliki sifat yang berkomitmen, mampu, dan siap menghadapi perubahan kebijakan pemerintah di bidang pendidikan. Proses pengelolaan PKBM ini dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pengawasan, dan evaluasi, yang melibatkan aspek-aspek seperti mensosialisasikan strategi dan program kepada masyarakat, struktur organisasi, motivasi dan kepemimpinan, serta penilaian pada periode yang telah ditentukan, guna memverifikasi perkembangan dan daya saing PKBM dalam Pendidikan Non Formal (Wiwin Yulianingsih, 2020).

Dalam mengelola suatu lembaga, dibutuhkan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mengorganisir kegiatan guna mencapai tujuan lembaga tersebut. Pengelolaan mencakup kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan aktivitas individu atau kelompok agar dapat mencapai tujuan

organisasi. Pengelola Lembaga perlu berkolaborasi dengan pihak internal dan eksternal untuk memudahkan pelaksanaan tugas mereka dalam meningkatkan kualitas layanan PKBM (Artha et al., 2022).

Peningkatan kualitas pendidikan ialah tidak hanya memerlukan upaya Pemerintah atau Lembaga Pendidikan saja, namun juga melihat kondisi lingkungan sekitar agar seluruh lapisan masyarakat dan berbagai pemangku kepentingan berperan aktif. Dengan memahami dan mengoptimalkan sistem pengelolaan sebagai kualitas layanan pendidikan, kita dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang menginspirasi, mendukung dan mengembangkan generasi yang dilengkapi dengan keahlian dan wawasan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan masa depan (Zidan et al., 2023).

Kualitas pendidikan di Indonesia dalam mencapai pemerataan pendidikan. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi merubah dan merancang program merdeka belajar, antara lain: RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran) dan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru), Ujian Nasional (UN) kini telah diubah menjadi AKM yaitu Asesmen Kompetensi Minimum. Melalui program AKM, peserta didik dilatih menggunakan bahasa (literasi) untuk bernalar, dan peserta didik dapat menggunakan angka-angka untuk berhitung (numerasi) (Wahyudi et al., 2022).

Upaya peningkatan kualitas pendidikan di lembaga PKBM Budi Utama Surabaya memerlukan perubahan sikap dan perilaku seluruh komponen lembaga yaitu: Ketua Lembaga, Tutor dan Pengurus atau staf termasuk orang tua dan masyarakat yang melakukan pemantauan dalam mengevaluasi. Sistem pengelolaan tidak dapat dipisahkan dari masyarakat dan Pemerintah atau disebut dengan pemangku kepentingan. Sehingga antara pemerintah, masyarakat dan pihak PKBM tidak dapat dipisahkan agar bisa berperan dalam pemerataan peningkatan mutu pendidikan. Karena itu, pendidikan menjadi tanggung jawab yang harus dipikul bersama antara pemerintah dan masyarakat, baik pendanaan, sumber daya manusia, maupun sarana prasarana (Theodoridis & Kraemer, 2021).

Selama pengamatan awal yang peneliti lakukan di PKBM Budi Utama Surabaya, bahwa Kepala Lembaga Bapak Imam memiliki peranan besar dalam mengevaluasi para pengelola, terlihat dari hubungan mereka yang baik dan akrab. Pengelola sebagai sumber daya manusia merupakan peran lembaga yang membutuhkan evaluasi sebagai dorongan untuk meningkatkan kinerja mereka. Dengan adanya evaluasi membuat pengelola bersedia menggerakkan kemampuan, tenaga, dan waktu mereka untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas bagi masyarakat. Sesuai latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik mengangkat penelitian yang berjudul "Evaluasi Sistem Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan di PKBM Budi Utama Surabaya".

Metode

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif untuk menjalankan jenis penelitian yang bersifat deskriptif, yang mengindikasikan bahwa data yang dijadikan dasar dalam penelitian ini berasal dari pengamatan, transkripsi wawancara, dan catatan lapangan. Fokus penelitian ini dapat mencakup berbagai tingkat, baik itu Individu, kelompok, institusi, atau organisasi, dengan maksud untuk mencapai pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Secara umum, penelitian kualitatif cenderung menitikberatkan pada hal-hal yang aktual dan unik dalam kehidupan nyata.

Lokasi penelitian ini berada di PKBM Budi Utama, Jl. Karah I No.42, Karah, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur.

Penelitian ini memanfaatkan data yang bersumber dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang langsung diperoleh oleh peneliti selama proses penelitian berlangsung. Sementara itu, data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung baik melalui referensi dari orang lain maupun literatur terkait (Sugiyono, 2016). Adapun data primer pada penelitian ini diperoleh melalui tahap observasi dan wawancara dengan 3 pengelola, 5 tutor dan 2 peserta didik. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui tahap dokumentasi dari dokumen dan arsip PKBM Budi Utama Surabaya.

Dalam penelitian ini, beberapa teknik digunakan untuk mengumpulkan data yang menggabungkan beberapa sumber data atau pendekatan untuk mengonfirmasi keabsahan temuan dalam penelitian dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, catatan lapangan dan dokumentasi. Adapun analisis data

dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yang dilakukan melalui tiga tahap (Iva Khoirun Nisa, 2022), yaitu pengumpulan data, reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Untuk memastikan keandalan dan kepercayaan hasil penelitian, peneliti melakukan pengujian terhadap data yang diperoleh. Langkah pengujian ini diperlukan guna menegaskan kredibilitas dari penelitian yang sedang dilakukan (Prof. Dr. Yatim Riyanto, 2007). Proses pengujian data yang telah dilaksanakan dengan kredibilitas yang diuji adalah dengan triangulasi sumber. Saat melakukan triangulasi data, kita mencari sumber data tambahan untuk membandingkan. Jika ingin memeriksa kembali maka yang perlu diperiksa kembali seperti dokumentasi, observasi, dan wawancara. Selanjutnya melakukan pengecekan hasil data kepada pemberi data atau disebut member check (Sutriani & Octaviani, 2019). Dalam penelitian ini data berupa deskripsi atau uraian tentang evaluasi sistem pengelolaan sumber daya manusia (SDM) sebagai upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan. Selanjutnya melakukan uji transferabilitas agar pembaca dapat menilai apakah temuan tersebut bisa diterapkan di lingkungan lain. Penjelasan yang terperinci dapat menggambarkan semua hal yang diperlukan pembaca untuk memahami hasil temuan penelitian tersebut. Selanjutnya, verifikasi dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap aktivitas penelitian oleh Dr. Wiwin Yulianingsih, M.Pd, yang bertindak sebagai pembimbing. Kemudian, verifikasi Konfirmabilitas dilakukan dengan mengevaluasi kualitas hasil penelitian melalui dokumentasi atau rekaman data lapangan serta kesimpulan yang disusun oleh peneliti, yang kemudian dievaluasi oleh auditor yang juga merupakan dosen pembimbing dan penguji.

Hasil dan Pembahasan

Fungsi Sistem Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di PKBM Budi Utama Surabaya.

Sesuai hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti, evaluasi sistem pengelolaan sumber daya manusia (SDM) sebagai upaya peningkatan kualitas layanan di PKBM Budi Utama Surabaya sebagai berikut:

a. Fungsi Manajemen

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat adalah sebuah lembaga pendidikan yang dikelola oleh masyarakat, dimana pengelolaannya memerlukan tata kelola yang efektif. Menurut Sudjana (200:17), pengelolaan melibatkan rangkaian kegiatan yang meliputi:

1. Perencanaan

Berikut adalah langkah-langkah fungsi dalam proses perencanaan yang dilakukan oleh PKBM untuk meningkatkan standar pelayanan pendidikan bagi masyarakat PKBM:

- a) Perencanaan awal PKBM dimulai saat pendiri PKBM Budi Utama Surabaya mengidentifikasi kebutuhan di daerah tempat PKBM tersebut berdiri.
- b) Membuat forum bagi masyarakat untuk mengekspresikan dan mengapresiasi sesuai dengan kemampuan lingkungan.
- c) Dimulai dengan membentuk kelompok perkumpulan dan berkembang menjadi sebuah lembaga pendidikan yang mendapat izin operasional dari pemerintah.
- d) Mendirikan sebuah lembaga pendidikan dengan konsep untuk membantu masyarakat yang putus sekolah, dengan fokus pada nilai-nilai sosial dan kemanusiaan, serta komitmen untuk hidup bermanfaat bagi orang lain.
- e) Memberikan fasilitasi kepada peserta didik untuk belajar sesuai dengan potensi dan minat mereka di bidang tertentu.
- f) Upaya untuk mengembangkan konsep yang dimiliki oleh peserta didik, serta memperkuat sikap toleransi, saling menghargai, dan menghormati diri sendiri, sesama, dan lingkungan.
- g) Keberhasilan program dinilai dari kemajuan yang telah dicapai oleh peserta didik, terutama dalam pencapaian kelulusan mereka

2. Pengorganisasian

Langkah-langkah fungsi pengorganisasian untuk mengelola lembaga seperti PKBM dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Dimulai dengan merekrut anggota tim yang terdekat.
- b) Mendorong minat orang-orang untuk terlibat dalam kegiatan lembaga.
- c) Tidak ada persyaratan khusus selain kemauan untuk belajar dan kesesuaian dengan peran yang diemban.

- d) Memegang teguh komitmen yang telah dibuat.
- e) Mengadakan pelatihan bersama yang disesuaikan dengan kebutuhan dan berproses bersama selama pelatihan tersebut.
- f) Menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan lembaga.
- g) Pendanaan dihasilkan melalui diskusi bersama dan disetujui oleh semua anggota.
- h) Alur pendanaan diatur oleh bendahara yang dipilih secara bersama-sama.

3. Pelaksanaan

Fungsi pelaksanaan menurut Widodo (2015:98) merujuk pada proses menjalankan program agar berjalan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Pelaksanaan program tersebut mencakup upaya untuk mengarahkan, membimbing, dan memotivasi sumber daya manusia agar mau melaksanakan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kegiatan dalam pelaksanaan program mencakup dua aspek, yaitu kepemimpinan (leading) dan motivasi (motivating), hal ini tercermin dalam konteks PKBM. PKBM memiliki seorang ketua yang bertanggung jawab secara teknis dalam memimpin setiap kegiatan di PKBM, sementara pendiri atau pengelola PKBM berperan sebagai pengawas dalam hal prinsip dan konsep pembelajaran di PKBM. Para pengelola, fasilitator, dan peserta didik dari PKBM Budi Utama Surabaya merupakan komunitas belajar di dalam PKBM tersebut. Keseluruhan anggota komunitas sangat terbuka dan memiliki saling percaya dalam proses pembelajaran di PKBM. Mereka juga sadar akan tanggung jawab individu masing-masing terhadap kesuksesan PKBM, yang bertujuan untuk menjaga keberlangsungan dan pertumbuhan PKBM. Kemajuan yang dicapai oleh PKBM menjadi dorongan bagi mereka untuk aktif memenuhi kebutuhan pembelajaran mereka.

4. Pengawasan

Fungsi pengawasan di PKBM, prosesnya dilakukan secara kolaboratif. Saling memantau merupakan ekspresi dari kepedulian dan komitmen untuk meningkatkan kualitas. Berikut adalah langkah-langkah tahapan pengawasan yang diimplementasikan di PKBM:

- a) Setiap fasilitator melakukan pengawasan bersama-sama.
- b) Pengawasan dilakukan melalui evaluasi yang diselenggarakan dalam pertemuan.
- c) Awal dan akhir kegiatan menjadi waktu di mana pengawasan dilaksanakan.
- d) Ketua PKBM bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan teknis

5. Evaluasi

Fungsi penilaian hasil program dilakukan dalam evaluasi. Dalam penilaian tersebut, akan dievaluasi tiga aspek, yaitu evaluasi keseluruhan hasil, evaluasi pengelolaan, dan evaluasi proses pembelajaran di setiap kelas. Evaluasi program pembelajaran di PKBM dilakukan setiap bulan. Evaluasi ini bersifat internal dan lebih fokus pada penilaian terhadap langkah-langkah yang telah diambil. Selain itu, ada evaluasi mingguan yang disebut "jumatan" untuk mengevaluasi progres mingguan dan mengidentifikasi hal-hal yang telah dan belum tercapai. Selanjutnya, terdapat evaluasi periodik yang dilaksanakan setiap enam bulan sekali, melibatkan seluruh pihak terkait. Tujuan evaluasi ini adalah untuk meninjau program yang telah berjalan serta merencanakan program yang akan datang.

b. Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan di PKBM Budi Utama Surabaya

Bagian ini mengulas tentang peningkatan mutu pelayanan pendidikan yang diselenggarakan oleh PKBM Budi Utama Surabaya dengan mengacu pada 8 (delapan) Standar Pendidikan Nasional sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005.

1. Standar Isi

PKBM menerapkan kurikulum pembelajaran yang dikenal sebagai Kurikulum 2013. Kurikulum tersebut mendorong penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses belajar mengajar dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran. Sasaran utama dari Kurikulum 2013 adalah menciptakan peserta didik yang memiliki kompetensi yang lebih luas dan sesuai dengan kebutuhan zaman, sehingga mampu menyesuaikan diri dan berkembang dalam lingkungan masyarakat yang semakin kompleks dan berubah dengan cepat. Mata pelajaran yang termasuk dalam kurikulum ini antara lain matematika, teknologi, pengetahuan alam, pengetahuan sosial, dan lain-lain.

2. Standar Proses

Proses perencanaan pembelajaran di PKBM, langkah pertama adalah menetapkan jadwal kegiatan pembelajaran, mengalokasikan tugas-tugas (job desk) kepada staf pengajar, dan menentukan penempatan kelas. Contohnya, untuk paket A, B, dan C, akan ditentukan siapa yang akan menjadi wali kelas, serta siapa yang bertanggung jawab atas pembelajaran online dan offline. Selain itu, juga akan dipertimbangkan pemilihan Learning Management System (LMS) yang akan digunakan, serta prosedur absensi untuk tutor, pengelola, dan peserta didik. Semua ini direncanakan secara terperinci sejak awal untuk memastikan kelancaran pelaksanaan pembelajaran.

Selama proses pelaksanaan, fasilitator memimpin tim untuk berdiskusi secara keseluruhan, yang kemudian difokuskan ke setiap kelas untuk menyiapkan pelaksanaan pembelajaran. Saat proses pembelajaran berlangsung, fasilitator dan peserta didik membuat kesepakatan tentang cara menjalankan pembelajaran dan berdiskusi tentang penelitian yang akan dilakukan dalam satu periode. Pelaksanaan pembelajaran di PKBM pada setiap tingkatan memiliki tempo yang berbeda-beda.

PKBM menggunakan bentuk laporan naratif dari setiap peserta didik sebagai bagian dari proses penilaian hasil pembelajaran. Laporan pertama menggambarkan proses penelitian, yang kedua menyoroti aspek sikap, termasuk perlakuan terhadap diri sendiri, hubungan sosial, dan sikap terhadap lingkungan. Laporan ketiga fokus pada aspek pengetahuan, mencakup mata pelajaran seperti Bahasa Indonesia, Matematika, PKN, Bahasa Inggris, dan lain-lain. Buku rapot dan catatan perkembangan anak digunakan untuk mencatat kemajuan peserta didik di PKBM. Buku rapot mencatat pencapaian peserta didik dalam satu semester, sedangkan catatan perkembangan anak adalah laporan harian dalam bentuk tulisan yang membantu fasilitator dalam mengamati perkembangan anak.

Selama tahapan pengawasan, fasilitator menjadwalkan pertemuan rutin setiap Jumat yang disebut sebagai "evaluasi Jumatan". Selain itu, fasilitator juga berinteraksi dengan pengelola untuk membahas dan menyelesaikan masalah yang muncul selama proses pembelajaran jika diperlukan. PKBM memiliki standar tersendiri dalam segala tahapan dari perencanaan hingga pengawasan, yang disesuaikan dengan kebutuhan belajar peserta didik. Standar proses yang dimiliki PKBM tidak sekomples standar proses yang diatur dalam undang-undang, yang mencakup banyak kriteria yang harus dipatuhi.

3. Standar Kompetensi Lulusan

Pada dasarnya, Standar Kelulusan peserta didik di PKBM memiliki kesamaan dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional pendidikan dalam hal standar kompetensi lulusan. Namun, perlu dicatat bahwa standar lulusan dari PKBM tetap berada dalam kategori pendidikan nonformal. Oleh karena itu, standar tersebut tetap mengikuti aturan yang ditetapkan oleh Dinas Pendidikan Nonformal, termasuk proses ujian kesetaraan.

Di PKBM, fasilitator menyusun laporan hasil belajar peserta didik yang sebagian besar mencerminkan poin-poin yang dijelaskan dalam Standar Kompetensi Kelulusan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan. Meskipun demikian, laporan hasil belajar di PKBM bukan satu-satunya penentu kelulusan peserta didik, melainkan digunakan sebagai standar kelulusan di PKBM dan sebagai data yang diserahkan kepada mereka yang mengikuti ujian dan disetorkan ke Dinas Pendidikan.

4. Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan

PKBM tidak menetapkan persyaratan khusus bagi calon fasilitatornya. Secara akademis, latar belakang kompetensi tidak begitu diprioritaskan; yang terpenting adalah kemampuan fasilitator untuk membangun hubungan yang baik dan terbuka dengan peserta didik. Secara umum, tingkat pendidikan formal tidak begitu memengaruhi proses pembelajaran di PKBM. Ini karena semua peserta didik di PKBM harus menyesuaikan diri dengan pola pembelajaran yang ada di sana. Meskipun demikian, pendidikan dan keahlian yang dimiliki oleh fasilitator dapat memberikan kontribusi positif bagi PKBM, baik dalam proses diskusi maupun di bidang-bidang lainnya.

Di Pusat Kegiatan Belajar dan Masyarakat (PKBM), ada tiga yang harus dipenuhi oleh fasilitator dalam hal kompetensi. Pertama, mereka harus memiliki motivasi untuk terus belajar. Kedua, mereka mampu menciptakan suasana belajar yang menyenangkan bagi

peserta lainnya. Terakhir, mereka harus bertanggung jawab terhadap waktu yang telah ditentukan.

Fasilitator yang berfungsi dalam PKBM harus memiliki kondisi jasmani dan rohani yang optimal karena mereka harus secara aktif mendampingi peserta didik dalam proses belajar. Prinsip yang dipegang oleh fasilitator di PKBM adalah kemampuan untuk memfasilitasi peserta didik dengan baik, memastikan kelancaran operasional PKBM, serta mempromosikan kerja sama dan saling peduli. Selain itu, fasilitator juga memiliki peran dalam mengontrol, mengkoordinasi, dan mengambil keputusan yang diperlukan.

Penjelasan tersebut telah mematuhi ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan mengenai Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Standar tersebut menetapkan bahwa Pendidik di satuan pendidikan Paket A, Paket B, dan Paket C melibatkan tutor sebagai penanggung jawab kelas, tutor sebagai penanggung jawab mata pelajaran, serta tutor yang tugasnya ditetapkan oleh masing-masing satuan pendidikan sesuai kebutuhan. Adapun Tenaga Kependidikan di PKBM Budi Utama Surabaya minimal terdiri dari pengelola kelompok belajar, tenaga administrasi, dll. Secara umum, struktur kepengurusan di PKBM telah memenuhi persyaratan tersebut, yang dapat dibuktikan melalui struktur organisasi yang ada di PKBM

5. Standar Sarana Prasarana

PKBM memiliki 2 ruang kelas, 1 ruang kantor (TU), 1 ruang pertemuan, 1 ruang barista, 1 ruang panahan, 1 ruang toilet, 1 dapur, lahan parkir, dan tempat bermain. Di dalam ruangan terdapat meja dan bangku-bangku kecil, papan tulis dan perlengkapan pembelajaran lain sesuai kebutuhan. Sistem kelas di PKBM sendiri selalu rolling tiap minggunya, ruangan yang ditempati disesuaikan dengan kebutuhan belajar.

Standar Sarana Prasarana pada PKBM telah dipatuhi sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 yang menetapkan Standar Nasional terutama pada aspek Sarana Prasarana. Dalam peraturan tersebut diatur bahwa Satuan Pendidikan yang melayani peserta didik, pendidik, atau tenaga kependidikan yang membutuhkan layanan khusus harus menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Perawatan sarana dan prasarana pendidikan menjadi tanggung jawab satuan pendidikan yang bersangkutan, yang harus dilakukan secara teratur dan berkelanjutan, serta memperhatikan masa pakainya

6. Standar Pengelolaan

Pada Standar Pengelolaan Kurikulum di PKBM, garis besar dari proses pembelajaran digunakan sebagai landasan informasi bagi fasilitator agar dapat dirancang menjadi silabus untuk merencanakan pembelajaran peserta didik. Tugas utama fasilitator adalah untuk meningkatkan motivasi belajar peserta didik. Konsep pembelajaran ini bertujuan agar fasilitator memahami mengapa aktivitas tertentu perlu dilakukan, serta memahami informasi, latar belakang, nilai-nilai, dan makna yang terkandung dalam kegiatan tersebut. Jika fasilitator tidak memahami pikiran peserta didik dan apa yang mereka butuhkan untuk memahami suatu materi, maka fasilitator akan kesulitan memberikan bantuan yang tepat kepada mereka. Proses pembelajaran Peserta Didik di PKBM dimulai dengan pengalaman yang dialami oleh peserta didik. Dari pengalaman tersebut, mereka mulai menganalisis sesuai dengan kebutuhan mereka. Setelah berhasil menganalisis suatu kejadian, peserta didik menggambarkannya dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki.

Selain itu, kalender pendidikan atau akademik mencakup awal tahun ajaran, minggu pembelajaran efektif, waktu pembelajaran yang efektif, dan hari libur. PKBM memiliki agenda kegiatan untuk setiap periode. Hari efektif dan hari libur PKBM disesuaikan dengan yang tercantum dalam kalender pendidikan nasional dan kesepakatan dari warga belajar PKBM.

Secara prinsip, pendidik dan staf kependidikan hadir dalam PKBM. Tugas ini dilakukan oleh manajer dan fasilitator PKBM, di mana manajer bertanggung jawab untuk administrasi sekolah sementara fasilitator membantu peserta didik dalam pembelajaran. PKBM berupaya menciptakan pengalaman belajar yang menyenangkan bagi peserta didik tanpa memberikan tekanan, dengan menggunakan metode pembelajaran yang tidak terbatas pada ruang kelas.

Biaya operasional pendidikan di PKBM ditentukan melalui kesepakatan bersama, dengan jumlah yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional saat itu. Proses penentuan ini melibatkan diskusi antara ketua PKBM, pengelola, dan orang tua peserta PKBM. Pembahasan juga mencakup proses pembayaran yang dapat ditangguhkan kepada orang tua sebelumnya. Orang tua diberikan informasi mengenai biaya yang diperlukan untuk pembelajaran, baik dalam bentuk uang pangkal maupun uang SPP. Terkait dengan pembayaran uang pangkal, orang tua diberikan opsi untuk membayar secara angsuran atau langsung lunas. Apabila memilih angsuran, akan dilakukan kesepakatan mengenai jangka waktu pelunasan. Sedangkan untuk uang SPP, pembayaran wajib dilakukan oleh orang tua setiap bulannya.

Secara prinsip, Standar Pengelolaan yang diterapkan di PKBM telah sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional, meskipun ada beberapa perbedaan yang muncul pada beberapa aspek tertentu. Meskipun demikian, dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional, pada bagian yang mengatur Standar Pengelolaan, disebutkan bahwa pedoman untuk pengelolaan yang ditetapkan oleh rapat dewan pendidik dan disahkan oleh kepala satuan pendidikan. Sementara pedoman untuk satuan pendidikan nonformal ditetapkan oleh kepala satuan pendidikan itu sendiri. Oleh karena itu, dapat diinterpretasikan bahwa PKBM telah memberikan layanan yang sesuai dengan Standar Pendidikan Nasional kepada peserta didiknya melalui penerapan Standar Pengelolaan yang sesuai.

7. Standar Pembiayaan

Standar Pembiayaan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 mengindikasikan bahwa panduan manajemen keuangan sekolah atau madrasah harus diperkenalkan kepada seluruh komunitas sekolah atau madrasah untuk memastikan pengelolaan dana dilakukan dengan transparan dan akuntabel. Langkah serupa juga telah diterapkan di PKBM, di mana manajemen keuangan mengacu pada kesepakatan bersama. Dana dari luar biasanya diterima oleh pengelola PKBM dan diberitahukan kepada bendahara. Tata cara pencairan dana diatur oleh bendahara sesuai kesepakatan bersama, dengan pengelolaan anggaran disesuaikan dengan kebutuhan. Sumber pendapatan PKBM berasal dari berbagai sumber, termasuk Uang SPP, Uang Pangkal, serta sumbangan dari Donatur terikat maupun tidak terikat.

Di PKBM, terdapat laporan keuangan yang disajikan secara transparan, dan pengeluaran anggaran disesuaikan dengan keputusan bersama serta kewenangan dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Seorang bendahara bertanggung jawab atas manajemen dana di PKBM, termasuk pengeluaran dan penerimaan. Peran bendahara juga mencakup pengawasan agar pengeluaran dana PKBM tetap sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati bersama. Dengan demikian, tugas bendahara adalah memastikan agar pengeluaran dana PKBM tidak menyimpang dari keputusan yang telah disetujui.

Bendahara PKBM membuat laporan keuangan berdasarkan pedoman pembukuan kas, yang mencakup daftar akun pembukuan, jurnal umum, laporan penerimaan dan pengeluaran, posisi keuangan, arus kas, serta penerimaan dan pengeluaran swadaya. Laporan ini disimpan dalam buku induk administrasi dan sebagai dokumen softfile di komputer. Input data dilakukan oleh bendahara dan staf keuangan PKBM.

8. Standar Penilaian Pendidikan

Penilaian pendidikan memiliki kerangka umum untuk mengevaluasi proses belajar. Indikator-indikator penilaian yang digunakan terdiri dari tiga aspek yang saling terkait: pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Namun, Standar Penilaian Pendidikan di PKBM sedikit tidak sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional. Standar tersebut menegaskan bahwa penilaian hasil belajar dalam mata pelajaran ilmu pengetahuan dan teknologi dapat dilakukan melalui ulangan, penugasan, atau metode lain yang sesuai dengan sifat materi yang dinilai. Sementara itu, penilaian hasil belajar pada mata pelajaran harus mencakup pengamatan terhadap perubahan perilaku dan sikap untuk mengevaluasi perkembangan afeksi dan ekspresi psikomotorik peserta didik. Di PKBM, terdapat penilaian yang dilakukan melalui ulangan, penugasan, atau metode lainnya,

kecuali untuk review hasil riset dan ujian, yang hanya tersedia dalam program kesetaraan bagi peserta didik yang memilih mengikutinya.

Namun, secara prinsip, evaluasi hasil belajar di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) sudah mencakup aspek emosional (afeksi) dan keterampilan fisik (psikomotorik) sebagaimana yang tercatat dalam laporan kemajuan peserta didik, yang disebut rapor. Komponen-komponen ini terbagi menjadi tiga, yakni pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Dalam konteks aspek emosional, ini tercermin dalam sikap individu dalam mengelola perasaan mereka. Sementara untuk aspek keterampilan fisik, ini tercermin dalam pemahaman dan kecakapan individu dalam mengolah informasi yang mereka terima, mengubahnya menjadi pengetahuan baru, serta dalam kemampuan mereka untuk mengendalikan emosi dan dalam kemampuan berpikir kritis untuk menyelesaikan masalah.

Di PKBM, evaluasi aspek kognitif dilakukan melalui penulisan laporan dalam bentuk naratif. Ujian kesetaraan diadakan secara langsung oleh Dinas Pendidikan mengikuti format ujian nasional. Peserta dapat memilih untuk mengikuti ujian nasional sesuai minatnya, namun jika tidak tertarik, hal tersebut tidak menjadi masalah. Akan tetapi kebanyakan dari peserta didik PKBM mengikuti ujian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk mengevaluasi aspek kognitif pendidikan, tidak perlu selalu menggunakan ujian tertulis. PKBM dapat menilainya dengan melihat perkembangan kemampuan individu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Namun, terkait dengan ujian kesetaraan, PKBM masih menyelenggarakannya, namun hal ini bersifat opsional. Praktik ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional, yang menyatakan bahwa setiap peserta didik baik dari jalur formal pendidikan dasar dan menengah maupun jalur nonformal kesetaraan berhak mengikuti ujian nasional dan dapat mengulanginya jika belum lulus dari lembaga pendidikan yang bersangkutan. Oleh karena itu, bagi peserta didik yang ingin mengikuti ujian kesetaraan, PKBM akan memberikan fasilitasnya, dan bagi yang tidak tertarik saat ini, itu tidak menjadi masalah karena ujian tersebut masih bersifat opsional di PKBM tetapi kebanyakan peserta didik lebih mengikuti ujian.

Hambatan Evaluasi Sistem Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan di PKBM Budi Utama Surabaya

Sesuai hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti, evaluasi sistem pengelolaan sumber daya manusia (SDM) sebagai upaya peningkatan kualitas layanan di PKBM Budi Utama Surabaya sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung pengelolaan PKBM adalah keinginan belajar yang tinggi dan rasa saling memiliki yang kuat dari warga PKBM. PKBM memiliki warga belajar baik dari orang tua, fasilitator maupun peserta didik yang memiliki keinginan untuk mempertahankan konsep belajar kurikulum 2013 karena peserta didik bisa aktif, kreatif, dan inovatif di PKBM. Warga belajar PKBM meyakini bahwa lembaga pendidikan merupakan tempat anak mendapatkan sesuatu dengan menyenangkan dan belajar tanpa tekanan. Sehingga, hal tersebut membuat warga PKBM semakin termotivasi untuk bertahan dengan pendidikan di PKBM. Dan hal tersebut juga dapat dilakukan melalui memberikan pelayanan yang baik melalui pengelolaan yang baik pula.

PKBM tetap bertahan karena ekosistem belajar di PKBM berbeda pada lembaga pendidikan pada umumnya. Semua warga belajar PKBM saling terlibat dalam setiap kegiatan di PKBM termasuk dalam hal pengelolaan. Fasilitator dan peserta didik saling bersinergi dalam membangun ekosistem belajar di PKBM.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kamil M. (2007: 82) yang mengemukakan bahwa PKBM dalam menjalankan fungsinya, tentu juga sebagai salah satu mitra kerja pemerintah dalam mencerdaskan kehidupan masyarakat (bangsa) melalui program pendidikan nonformal, diharapkan mampu menumbuhkan masyarakat belajar (*learning society*) sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kemandirian, keberdaya didikan, dan inovasi dalam mencari berbagai informasi baru dalam rangka meningkatkan kehidupannya. Sebagai pusat pembelajaran (*learning*

centre) PKBM dibangun atas dasar kebutuhan masyarakat dengan menitik beratkan swadaya, gotong royong, dan partisipasi masyarakat itu sendiri.

Hal ini juga sesuai dengan apa yang tertera dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 mengartikan pendidikan sebagai daya dan upaya untuk pengembangan potensi yang dimiliki baik individu maupun dalam lingkungan sosial, yang terdiri dari unsur: (1) tujuan pendidikan, (2) peserta didik (3) pendidik, (4) alat pendidikan, (5) lingkungan pendidikan, dan (6) proses (situasi pendidikan).

Dukungan untuk mempertahankan PKBM Sebagai solusi dari sistem pendidikan di Indonesia melalui konsep pendidikan alternatif PKBM datang dari berbagai kalangan. Orang tua yang datang ke PKBM adalah orang-orang berpikiran terbuka yang mencari model pendidikan nonformal yang memiliki konsep berbeda dengan pendidikan formal pada umumnya. Mereka memilih bergabung dengan PKBM karena memiliki kesamaan keinginan tentang konsep pendidikan yang seharusnya bagi mereka. Rasa memiliki dari warga PKBM adalah dukungan yang paling kuat untuk membuat PKBM bertahan.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa lembaga pendidikan dapat bertahan dengan baik apabila semua warga yang ada pada lembaga pendidikan tersebut saling memiliki kepedulian yang diberikan tidak semata-mata hanya untuk mendapatkan imbalan tapi disebabkan karena mereka membutuhkan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Sehingga, pengelolaan akan berjalan dengan baik apabila semua warga pada lembaga tersebut saling peduli dan memiliki tujuan bersama untuk mempertahankan lembaga tersebut.

b. Faktor Penghambat

PKBM merupakan lembaga pendidikan yang berbeda dengan lembaga pendidikan yang sudah ada pada umumnya, sehingga membuat pengelolaan PKBM sedikit berbeda utamanya pengelolaan dalam proses pembelajaran yang pelaksanaannya sulit diterapkan oleh para fasilitator apabila belum terbiasa. Karena pada pelaksanaan proses belajar di PKBM fasilitator, belum pernah mengalami sebelumnya. Hasil pendidikan yang telah diperoleh para fasilitator sedikit banyak mempengaruhi cara mereka dalam melaksanakan proses pembelajaran di PKBM.

Faktor yang menjadi penghambat di PKBM dapat disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, kehadiran peserta didik yang jarang masuk sekolah menjadi salah satu masalah utama. Kehadiran yang tidak konsisten ini dapat menghambat proses evaluasi efektivitas program pendidikan yang dijalankan oleh PKBM. Ketidakhadiran ini bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari keterbatasan waktu karena kesibukan pekerjaan hingga kendala transportasi. Kedua, karakteristik warga belajar di PKBM yang mayoritas merupakan orang yang bekerja juga menjadi faktor penghambat. Para peserta didik yang memiliki tanggung jawab pekerjaan seringkali memiliki keterbatasan waktu untuk mengikuti kegiatan belajar di PKBM secara teratur. Hal ini dapat menghambat proses evaluasi karena kurangnya partisipasi aktif dan konsistensi dalam pembelajaran.

Kesimpulannya, untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di PKBM, penting bagi manajemen untuk memperhatikan dan mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut. Upaya untuk meningkatkan kehadiran peserta didik melalui penyesuaian jadwal, fasilitas transportasi, atau program insentifitas dapat membantu mengatasi masalah kehadiran. Selain itu, PKBM juga perlu mempertimbangkan fleksibilitas dalam penyelenggaraan program pendidikan agar sesuai dengan jadwal dan kebutuhan peserta didik yang mayoritas merupakan orang yang bekerja. Dengan demikian, evaluasi sistem pengelolaan SDM di PKBM dapat dilakukan secara lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diselenggarakan

Simpulan

Berdasarkan hasil tentang Evaluasi Sistem Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan di PKBM Budi Utama Surabaya, dapat disimpulkan bahwa:

Pengelolaan PKBM Budi Utama Surabaya untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan bisa dijelaskan sebagai berikut:

a. Fungsi Manajemen:

- 1) Perencanaan program-program dilakukan dengan merujuk pada kurikulum 2013, yang terbukti dengan PKBM menjadi sebuah institusi pendidikan yang memiliki identitas unik sebagai lembaga pendidikan alternatif dengan cara mendekonstruksi pendidikan formal.
- 2) Pengorganisasian di PKBM melibatkan seluruh anggota komunitasnya, termasuk pendiri atau pengelola PKBM, pengurus, fasilitator, forum orang tua, dan peserta didik.
- 3) Pelaksanaan kegiatan di PKBM berfokus pada memberikan pendidikan bagi anak-anak yang tidak melanjutkan pendidikan formal, dengan prinsip kekeluargaan yang mengedepankan perspektif kehidupan yang kuat.
- 4) Pengawasan dilakukan secara terbuka oleh seluruh anggota PKBM. Secara teknis, pengawasan dipimpin oleh Ketua PKBM, yaitu Bapak Imam Rochani S.H.
- 5) Evaluasi PKBM Budi Utama Surabaya mencakup penilaian pembelajaran yang disajikan dalam bentuk laporan naratif, serta penilaian ujian kesetaraan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Dinas Pendidikan.

b. Kualitas Layanan Pendidikan:

PKBM Budi Utama Surabaya telah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dengan memenuhi delapan standar pendidikan nasional:

- 1) Standar isi, mereka menyediakan kurikulum yang sesuai dengan standar nasional, memberikan materi yang relevan, dan mendukung pengembangan karakter peserta didik.
- 2) Standar proses pendidikan, PKBM ini menerapkan metode pengajaran yang interaktif, memfasilitasi pembelajaran aktif, dan mengakomodasi berbagai gaya belajar.
- 3) Standar kompetensi lulusan, dalam hal tujuan pendidikan, PKBM ini berhasil mengarahkan program-programnya sesuai SKL Pemerintah dengan kebutuhan dan potensi peserta didik.
- 4) Standar pendidik dan tenaga kependidikan, mereka memastikan bahwa tutor pengajar memiliki kualifikasi yang memadai dan terus menerus meningkatkan kompetensinya.
- 5) Standar sarana prasarana, PKBM ini menyediakan lingkungan yang aman, nyaman, dan mendukung proses pembelajaran.
- 6) Standar pengelolaan, mereka memiliki sistem manajemen yang efektif, transparan, dan akuntabel.
- 7) Standar pembiayaan pendidikan, PKBM ini mengelola dana secara efisien dan mengupayakan akses pendidikan yang adil bagi semua peserta didik.
- 8) Terakhir, dalam standar evaluasi pendidikan, mereka secara teratur mengevaluasi proses dan hasil pembelajaran, serta menggunakan hasil evaluasi tersebut untuk perbaikan berkelanjutan.

Hambatan Evaluasi Sistem Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan di PKBM Budi Utama Surabaya

- a. Mendukung evaluasi sistem pengelolaan sebagai langkah meningkatkan mutu layanan pendidikan di PKBM, moralitas muncul sebagai faktor penting. Ini berarti bahwa evaluasi harus mencakup tanggung jawab individu dalam proses belajar-mengajar. Tutor harus bertanggung jawab terhadap kemajuan peserta didik, manajemen bertanggung jawab terhadap tutor dan peserta didik, dan semua pihak harus melapor kepada pimpinan PKBM.
- b. Menghambat evaluasi sistem pengelolaan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di PKBM adalah ketika peserta didik tidak mendapatkan izin dari tempat kerjanya dan kurangnya akses informasi yang mereka terima. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dalam komunikasi karena perubahan nomor telepon atau ketidakteraturan dalam pelaporan. Selain itu, peserta didik sering absen dari pembelajaran, mengakibatkan kurangnya pemahaman atas materi yang disampaikan.

Daftar Rujukan

- Artha, I., Yulianingsih, W., & Cahyani, A. D. (2022). Implementation of Managerial Competencies for PKBM Managers in Community Empowerment Program. *International Journal of ...*, 7, 1–11. <https://www.iaras.org/iaras/home/caijels/implementation-of-managerial-competencies-for-pkbm-managers-in-community-empowerment-program>
-

-
- Asep Saepudin, B. A. (2023). *Pendampingan penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan masyarakat*. 8(2), 193–199.
- Guarango, P. M. (2022). MANAJEMEN PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT (PKBM) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PKBM (Studi Tentang Efektivitas Pengelolaan PKBM Bonti Sukses Abadi, PKBM Setia Mandiri dan PKBM Peduli Anak Bangsa di Kota Bandung). 3, γ7α7(8.5.2017), 2005–2003.
- Harti purwanti, K. K. (2022). Manajemen Pembelajaran Daring di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di Kota Bandung. *Students' Difficulties at Elementary School in Increasing Literacy Ability*, 4(1), 1–12.
- Hidayah, N., & Nusantara, W. (2020). Pengelolaan PKBM dalam Perspektif Pengembangan Potensi Sumber Daya Manusia Lokal. *Jurnal Pendidikan Untuk Semua*, 04(02), 26–35. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpls/article/view/9069>
- Iva Khoirun Nisa. (2022). STRATEGI MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MEMBANGUN CITRA LEMBAGA PENDIDIKAN DI PUSAT INFORMASI SMP ISLAM SABILURROSYAD MALANG. *Tesis*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Puspito, G. W., Swandari, T., & Rokhman, M. (2021). Manajemen Strategi Pengembangan Pendidikan Non Formal. *Chalim Journal of Teaching and Learning*, 1(1), 85–98. <https://doi.org/10.31538>
- Rochayati, A. T. R., Rostini, D., & Supu, R. (2023). Manajemen Mutu Sekolah Kesetaraan Paket C Sebagai Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Lulusan Di Kabupaten Kutai Timur (Studi Kasus Pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (Pkbm) Program Paket C Di Kabupaten Kutai Timur). *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 4109–4115.
- Sutriani, E., & Octaviani, R. (2019). Keabsahan data. *INA-Rxiv*, 1–22.
- Theodoridis, T., & Kraemer, J. (2021). PENGELOLAAN PENDANAAN PENDIDIKAN. *Journal Article*.
- Wahib, A. (2021). *MANAJEMEN EVALUASI PROGRAM SUPERVISI PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN*. 91–104.
- Wahyudi, L. E., Mulyana, A., Dhiaz, A., Ghandari, D., Putra, Z., Fitoriq, M., & Hasyim, M. N. (2022). Mengukur Kualitas Pendidikan di Indonesia. *Ma'arif Jurnal of Education Madrasah Innovation and Aswaja Studies (MJEMIAS)*, 1(1), 18–22. <https://jurnal.maarifnumalang.id/> (diunduh 10 Februari 2022)
- Wiwin Yulianingsih, A. D. P. (2020). *EVALUASI FUNGSI MANAJEMEN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR DASAPRATAMA KERTOSONO KABUPATEN NGANJUK Andika Dwi Prasetyawan Jurusan PLS FIP Universitas Negeri Surabaya Wiwin Yulianingsih , S . Pd , M . Pd Evaluasi Fungsi Manajemen Lembaga Bimbingan Belajar Dasapra*.
- Zidan, M., Sa, S., & Permohonan, R. (2023). *Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Indonesia : Peran Sentral Pilar-Pilar Pendidikan dalam Membentuk Generasi Unggul*. 4, 57–66.