

## **Kualitas Layanan Pendidikan (Studi Kasus Di Lkp Proklamator Padang)**

**Sahasofi Rahmadona<sup>1</sup>, Wirdatul Aini<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang

\* e-mail: [sahasofi9@gmail.com](mailto:sahasofi9@gmail.com)

### **Abstract**

This research is motivated by the uniqueness of LKP Proklamator Padang in maintaining the quality of service in education as evidenced by the large number of students who go to Japan. . This study aims to describe the quality of education services at LKP Proklamator Padang from the dimensions of responsiveness, empathy, tangibles, and reliability. This research uses a qualitative approach with a case study type. Data sources are instructors, Japanese language training participants and management staff of LKP Proklamator Padang. With data collection techniques using observation techniques, interviews, and documentation. The results of the research illustrate that: (1) the quality of educational services is seen from the dimensions of responsiveness between students and instructors who are open to each other in learning; (2) the quality of education services is seen from the dimensions of empathy the instructor gives attention, motivation, and good relations with students; (3) the quality of education services seen from the dimensions of physical evidence of instructors and students implementing health protocols and maintaining cleanliness and adequate facilities in learning; (4) the quality of education services is seen from the dimensions of instructor and student demands to apply rules, and apply justice to all students and instructors are responsible for reports on student learning outcomes.

**Keywords:** quality, educational services, LKP.



Licensees may copy, distribute, display and perform the work and make derivative works and remixes based on it only if they give the author or licensor the credits ([attribution](#)) in the manner specified by these. Licensees may copy, distribute, display, and perform the work and make derivative works and remixes based on it only for non-commercial purposes.

## **PENDAHULUAN**

Dalam pelayanan terhadap pendidikan sangat perlu perhatian yang serius dalam mewujudkan tujuan dari pendidikan. Bukan hanya dari pemerintah saja, namun juga butuh penunjang dari lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan. Pada hakikatnya pendidikan merupakan usaha sadar agar dapat mengembangkan kepribadian dan keterampilan peserta didik baik di dalam atau di luar sekolah, dan berlangsung terus sepanjang hayat. Pendidikan dapat didapatkan dimana saja, tidak hanya di jalur formal saja, namun pada jalur non formal dan informal bisa memperoleh pendidikan sebagaimana yang telah tercantum dalam Undang-Undang. Menurut Adawiyah (2016:2), pendidikan formal yaitu pendidikan terstruktur serta berjenjang misalnya SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi. Sedangkan jalur pendidikan nonformal pelaksanaannya terstruktur dan berjenjang misalnya pelatihan, paket A, dan lainnya, sedangkan pendidikan informal pelaksanaannya didalam keluarga. Pendidikan nonformal terkait usaha bimbingan, pembinaan serta pengembangan atau pemberdayaan. Menurut Miniarni, Utami (2017) pemberdayaan yaitu upaya membangun daya dengan mendorong, memotivasi, serta membangkitkan kesadaran atas potensinya, maksudnya adalah pemberian kemampuan atau pemberdayaan kepada orang lain. Pemberdayaan juga memberi energi agar masyarakat mampu berkembang mandiri (Sumodiningrat).

Lembaga pemberdayaan masyarakat salah satunya yaitu lembaga kursus pelatihan, sebagai tempat partisipasi masyarakat mewujudkan kehidupan sejahtera, mandiri, dinamis, serta maju. Lembaga kursus dan pelatihan di UU No. 23 tahun 2003 yaitu bentuk pendidikan nonformal. Penyelenggaraan untuk peningkatan pengetahuan, sikap, potensi, keterampilan serta melanjutkan pendidikan ke jenjang tinggi. Salah satu lembaga penyelenggara program pendidikan nonformal adalah lembaga kursus dan pelatihan (LKP) Proklamator Padang

LKP Proklamator Padang salah satu lembaga pendidikan nonformal dalam bidang kursus bahasa Jepang dalam upaya pemagangan ke Jepang. Pada awalnya LKP Proklamator Padang yang telah didirikan sejak tahun 2008 oleh bapak Fujii Miguel bersama istrinya yaitu Ibu Yeni Susanti Fuji. Selama kurang lebih enam belas tahun berdiri, LKP Proklamator ini tetap bertahan sampai sekarang ini. Eksistensi LKP Proklamator semakin diakui oleh Pemerintah kota Padang karena programnya yang bagus yang telah mampu memberangkatkan sekitar 500 orang siswa ke Jepang.

Berdasarkan observasi peneliti pada hari Rabu 13 Juli 2022 pada pukul 13.00 WIB, diperoleh data informasi tentang LKP Proklamator tersebut, memiliki keunikan tersendiri, yaitu yang pertama semua peserta didik, yang bergabung dalam LKP Proklamator ini yang berjumlah sekitar 500 orang siswa, 95% diantara mereka merupakan karyawan tetap di Jepang. Artinya mereka sudah memiliki pekerjaan disana sesuai bidang mereka masing-masing. Berbeda dengan LKP lain, hanya 25% yang mendapatkan pekerjaan di Jepang. Serta latar belakang yang dimiliki oleh instruktur nya, hal tersebut menjadi salah satu penunjang LKP tersebut mampu melaksanakan program dengan sangat baik, sehingga peserta didik tiap tahun mengalami peningkatan. Hal ini dibuktikan dengan adanya keberangkatan siswa magang ke Jepang sebanyak 38 orang pada tahun 2022. Kemudian dari observasi kedua pada Kamis, 14 Juli 2022, ditemukan bahwa adanya kepercayaan kepada LKP. Hal ini sesuai dengan disampaikan oleh pimpinan LKP proklamator tersebut, bahwa sejak berdiri tahun 2008 dan mendapatkan izin melepas tahun 2009, sudah ada sekitar 500 orang siswa yang diberangkatkan ke Jepang.

Maka setelah melakukan observasi dan mengetahui keunikan yang dimiliki LKP Proklamator dibandingkan LKP yang lain maka muncul pertanyaan dan ketertarikan untuk meneliti kualitas layanan di LKP Proklamator Padang. Penelitian ini difokuskan kepada kualitas layanan pendidikan di LKP Proklamator Padang dilihat dari dimensi daya tanggap, empati, bukti fisik, dan kehandalan. Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu mengetahui kualitas layanan diantaranya: (1) menggambarkan kualitas layanan pendidikan di LKP Proklamator Padang dilihat dari dimensi daya tanggap (responsiveness); (2) menggambarkan kualitas layanan pendidikan di LKP Proklamator Padang dilihat dari dimensi empati (emphathy); (3) Menggambarkan kualitas layanan pendidikan di LKP Proklamator Padang dilihat dari dimensi bukti fisik (tangible); (4) Menggambarkan kualitas layanan pendidikan di LKP Proklamator Padang dilihat dari dimensi kehandalan (reliability).

Konsep kualitas yaitu memberikan persepsi nyata tentang kualitas layanan. Serta suatu perubahan menyeluruh, permanen mengubah pandangan manusia menjalankan usaha terkait proses, dinamis, pemenuhan harapan dan keinginan serta kebutuhannya. Lingkup standar mutu pendidikan yaitu standar nasional pendidikan serta standar lainnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry(2013) bahwa kualitas layanan terkait mutu, mengenai memuaskan atau tidak. Sehingga dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan jika pelayanan yang diharapkan lebih besar dari pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu). Konsep kualitas layanan ditentukan faktor saling terkait seperti: komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, komunikasi eksternal. Untuk tingkat kualitas layanan mencakup bermutu (quality surprise), memuaskan (satisfactory quality) dan tidak bermutu (unacceptable quality).

Kualitas terkait kepuasan pelanggan Fandy(2011). Kualitas mendorong pelanggan menjalin relasi menguntungkan. Ikatan sekolah paham dengan kebutuhan siswa. Sekolah mampu untuk peningkatan kepuasan siswanya dengan pengalaman menyenangkan siswa.

Adapun manfaat secara teoritis penelitian ini adalah sumbangan pemikiran dalam mengembangkan Pendidikan Luar Sekolah terutama terkait kualitas pelayanan lembaga khususnya lembaga pendidikan non formal. Manfaat praktisnya mencakup bagi lembaga sebagai masukan dalam meningkatkan serta mengembangkan kualitas pelayanan dalam lembaga. Bagi instruktur sebagai masukan dalam pentingnya meningkatkan pelayanan bermutu di lembaga khususnya di LKP proklamator tersebut. Sehingga, dengan demikian hal yang menyangkut pelayanan publik dalam menunjang kualitas suatu lembaga khususnya di LKP Proklamator lebih meningkat dan lebih baik lagi.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis studi kasus. Pendekatan kualitatif ini berusaha untuk melihat dan mengungkapkan suatu keadaan maupun suatu objek dalam konteksnya, menemukan makna (meaning) atau pemahaman yang mendalam tentang suatu masalah yang dihadapi dalam bentuk data kualitatif berupa gambar, kata-kata ataupun kejadian serta dalam natural setting (alami) (A. M. Yusuf, 2010). Penelitian ini dilakukan di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Proklamator Padang. Dengan instrumen penelitian adalah peneliti sendiri yang di bantu dengan alat pengumpulan data yaitu menggunakan pedoman wawancara, alat tulis dan alat rekam serta dokumentasi. Subyek utama menjadi fokus penelitian yaitu instruktur beserta peserta pelatihan bahasa Jepang tersebut, kemudian subyek tambahannya yaitu Staff pengelola LKP Proklamator Padang.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Agar hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi sesuai dengan fakta di lapangan, kemudian melakukan teknik keabsahan data menggunakan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Kualitas Layanan Pendidikan Dilihat Dari Dimensi Daya Tanggap (Responsiviness).**

Hasil temuan penelitian berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan subjek penelitian dan informan dapat diketahui bahwa kualitas layanan pendidikan LKP Proklamator Padang berdasarkan dimensi daya tanggap yaitu respon terhadap permasalahan, respon terhadap kebutuhan, respon terhadap saran, dan respon terhadap kritikan.

Parasuraman (2013) menyatakan bahwa tahap respon terhadap permasalahan, upaya yang dilakukan oleh instruktur untuk mempengaruhi persepsi peserta didik, diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi peserta, jadi dapat disimpulkan bahwa peserta didik LKP Proklamator Padang memperoleh pelayanan yang cepat dan tanggap dari instruktur maupun pengelola LKP Proklamator Padang. Respon terhadap kebutuhan melalui cara-cara : menyesuaikan dengan proses pembelajaran, dengan menanyakan fasilitas yang dirasa kurang seperti papan tulis masih berfungsi atau tidak, AC masih berfungsi atau tidak, air lancar atau tidak, dan lain-lain. Hal ini sejalan dengan yang dinyatakan Margaretha (2003), bahwa memberikan binaan terhadap pelayanan yang dirasa kurang atau belum selesai dengan prosedur layanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kebutuhan peserta didik yang dirasa kurang atau belum terpenuhi akan dipenuhi segera sesuai dengan penyesuaian belajar peserta didik. Peserta dan instruktur respon terhadap saran melalui cara-cara : menanyakan langsung kepada peserta didik setelah jam pembelajaran terhadap saran kepada instruktur. Menurut Margaretha (2003) pengarahan dalam bentuk layanan dari individu untuk menyiapkan, melaksanakan, serta ikut dalam ketentuan pelayanan. Jadi dalam hal ini instruktur sudah berperan dalam pengarahan dalam bentuk layanan dari individu untuk menyiapkan, melaksanakan, serta ikut dalam ketentuan pelayanan. Peserta dan instruktur respon terhadap kritikan melalui cara-cara : (1) saran atau kritikan yang diberikan peserta diterima dengan baik; (2) semua kritikan dari peserta didik ditindaklanjuti agar peserta merasa nyaman dan senang. Menurut Margaretha (2003), bahwa menjelaskan secara detail tentang masalah atau kritikan yang sifatnya jelas dan transparan serta dapat dipertanggungjawabkan. Jadi kesimpulannya instruktur dan peserta didik sudah saling berperan dalam masalah respon terhadap kritikan.

### **Kualitas Layanan Pendidikan Dilihat Dari Dimensi Empati (Emphaty).**

Hasil temuan penelitian berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan subjek penelitian dan informan dapat diketahui bahwa kualitas layanan pendidikan LKP Proklamator Padang berdasarkan dimensi empati yaitu perhatian instruktur, kepedulian instruktur, keramahan instruktur, dan hubungan instruktur dengan peserta didik.

Perhatian instruktur yaitu melalui cara-cara : (1) instruktur memberikan bimbingan kepada peserta didik sesuai dengan pedoman belajar melalui kelas tambahan; (2) instruktur tidak membedakan perhatian kepada peserta didik, perhatian sama satu dengan yang lainnya; (3) teguran atas kesalahan peserta didik dijadikan motivasi untuk belajar lebih baik lagi. Margaretha (2003) menyatakan bahwa pada tahap perhatian instruktur, kualitas layanan empati orang pemberi layanan diwujudkan dengan salah satunya memberi perhatian akan bentuk layanan. jadi dapat disimpulkan bahwa peserta didik LKP Proklamator Padang memperoleh perhatian dan bimbingan yang sama dari instruktur LKP Proklamator Padang. Kepedulian instruktur yaitu melalui cara-cara : (1) pengenalan karakteristik selama proses belajar mengajar; (2) instruktur mencari tahu dulu akar permasalahan, setelah itu mencari solusi bersama-sama; (3) instruktur melakukan terhadap perkembangan peserta didik. Sesuai dengan pendapat Margaretha (2003) menyatakan bahwa pada tahap kepedulian instruktur, kualitas layanan empati orang pemberi layanan diwujudkan dengan salah satunya adalah menunjukkan keterlibatan dalam pemberian layanan sehingga orang yang dilayani menjadi tertolong terhadap kesulitan yang dihadapi. jadi dapat disimpulkan bahwa instruktur LKP Proklamator Padang sudah menunjukkan keterlibatan dan kepedulian kepada peserta didik dengan cara membantu peserta dalam mengatasi masalah yang dihadapi.

Keramahan instruktur yaitu melalui cara-cara : semua peserta dan instruktur selalu menerapkan budaya 5S yaitu; senyum, sapa, salam, sopan, santun baik didalam lingkungan LKP Proklamator Padang maupun diluar LKP Proklamator Padang. Sejalan dengan pendapat Margaretha (2003) menyatakan bahwa pada tahap keramahan instruktur, kualitas layanan empati orang pemberi layanan diwujudkan dengan salah satunya adalah menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan. jadi dapat disimpulkan bahwa instruktur LKP Proklamator Padang memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, dan peserta juga selalu menerapkan budaya 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santun. Hubungan instruktur dengan peserta didik yaitu melalui cara-cara : (1) instruktur dan peserta didik saling menjalin hubungan yang baik; (2) instruktur selalu memberi motivasi kepada peserta didik terhadap minat dan bakat yang mereka miliki; (3) instruktur selalu memberikan wawasan yang luas kepada peserta didik; (4) instruktur memberikan kesempatan untuk mencoba dan menentukan pilihan pada peserta didik terhadap minat dan bakat yang mereka miliki. Sejalan dengan pendapat Margaretha (2003) menyatakan bahwa pada tahap hubungan instruktur dengan peserta didik, kualitas layanan empati orang pemberi layanan diwujudkan dengan salah satunya adalah menunjukkan pengertian mendalam atas hal yang diungkapkan dan enunjukkan keterlibatan dalam memberi pelayanan sehingga yang dilayani menjadi tertolong. jadi dapat disimpulkan bahwa instruktur LKP Proklamator Padang instruktur selalu memberikan motivasi dan kesempatan untuk menentukan pilihan kepada peserta didik terhadap minat dan bakat yang mereka miliki.

### **Kualitas Layanan Pendidikan Dilihat Dari Dimensi Bukti Fisik (Tangible)**

Hasil temuan penelitian berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan subjek penelitian dan informan dapat diketahui bahwa kualitas layanan pendidikan LKP Proklamator Padang berdasarkan dimensi bukti fisik yaitu kebersihan dan kesehatan, serta fasilitas yang memadai.

Kebersihan dan kesehatan yaitu melalui cara-cara : (1) selalu melakukan protokol kesehatan; (2) melakukan touban atau piket harian, dan setiap minggunya gotong royong. Tjiptono (2014:286) menyatakan bahwa pada tahap kebersihan dan kesehatan, memiliki indikator salah satunya yaitu kebersihan dan kenyamanan ruangan. jadi dapat disimpulkan bahwa semua peserta didik dan instruktur LKP Proklamator Padang selalu melakukan protokol kesehatan dan gotong royong setiap minggu nya agar ruangan kelas rapi dan nyaman. Fasilitas yang memadai yaitu melalui cara-cara : (1) instruktur yang berpengalaman; (2) akomodasi asrama; (3) bimbingan proses sampai ke Jepang; (4) buku pelatihan skill; (5) ruang kelas full AC dan akses internet wifi gratis; (6) mushalla. Sejalan dengan pendapat Tjiptono (2014:286) menyatakan bahwa pada tahap fasilitas yang memadai, memiliki indikator salah satunya yaitu fasilitas yang lengkap. jadi dapat disimpulkan bahwa semua peserta didik LKP Proklamator Padang mendapat fasilitas yang sangat lengkap seperti instruktur yang berpengalaman, akomodasi asrama, bimbingan proses sampai ke Jepang, buku pelatihan skill, ruang kelas full AC dan akses internet WIFI gratis, dan tempat ibadah (mushalla).

### **Kualitas Layanan Pendidikan Dilihat Dari Dimensi Keandalan (Reliability).**

Hasil temuan penelitian berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan subjek penelitian dan informan dapat diketahui bahwa kualitas layanan pendidikan LKP Proklamator Padang berdasarkan dimensi keandalan yaitu kedisiplinan, adil, dan ketelitian.

Kedisiplinan yaitu melalui cara-cara : menaati peraturan yang ada di LKP Proklamator Padang agar terbiasa disiplin dalam belajar. Sejalan dengan pendapat Tjiptono (2016:286) menyatakan bahwa pada tahap kedisiplinan, faktor-faktor yang mempengaruhi dimensi keandalan yaitu Personality, dimana seorang petugas sangat erat hubungannya dengan rasa tanggung jawab sebagai petugas serta dapat memelihara tugas-tugas dibidang nya masing-masing. jadi dapat disimpulkan bahwa peserta dan instruktur sama-sama menaati peraturan di LKP Proklamator Padang dengan rasa tanggung jawab mereka sebagai warga LKP Proklamator Padang. Adil yaitu melalui cara-cara : belajar secara bersama-sama agar tidak menimbulkan konflik atau kecemburuan sosial. Menurut Tjiptono (2014:286) menyatakan bahwa pada tahap adil, memiliki indikator salah satunya yaitu Credibility, merupakan suatu sikap dan sifat dimana seorang petugas dapat mengambil keputusan tanpa adanya rasa ragu-ragu dalam menyelesaikan masalah. jadi dapat disimpulkan bahwa peserta didik LKP Proklamator Padang mampu mengambil keputusan yaitu belajar secara bersama-sama, tidak berkelompok atau individualis tanpa ada rasa ragu. Ketelitian yaitu melalui cara-cara : instruktur melaporkan hasil belajar peserta kepada orangtua melalui zoom meeting. Menurut Tjiptono (2014:286) menyatakan bahwa pada tahap ketelitian, memiliki indikator salah satunya yaitu Performance, yaitu suatu tugas untuk membina dan memelihara kinerja dari petugas dan institusi yang diwakilinya. jadi dapat disimpulkan bahwa instruktur dan pengelola LKP Proklamator Padang.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut (1) Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Proklamator Padang dilihat dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu dengan indikator peserta dan instruktur respon terhadap permasalahan, respon terhadap kebutuhan, respon terhadap saran, dan respon terhadap kritikan. Layanan itu dilakukan melalui cara peserta didik dan instruktur saling terbuka dalam pembelajaran agar tercapainya tujuan pembelajaran tersebut; (2) Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Proklamator Padang dilihat dari dimensi Empati (Emphaty), yaitu dengan indikator perhatian instruktur, kepedulian instruktur, keramahan instruktur, dan hubungan instruktur dengan peserta didik. layanan itu dilakukan melalui cara instruktur memberikan perhatian yang sama kepada semua peserta didik, selalu memberi motivasi kepada peserta didik dan mampu menjalin hubungan yang baik dengan peserta didik; (3) Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Proklamator Padang dilihat dari dimensi Bukti Fisik (tangible), yaitu dengan indikator : kebersihan dan kesehatan, dan fasilitas yang memadai. Layanan ini dilakukan dengan cara instruktur dan peserta didik selalu melakukan protokol kesehatan dan menjaga kebersihan lingkungan di LKP Proklamator Padang, memberikan fasilitas yang memadai kepada peserta didik untuk menunjang pembelajaran agar tujuan pembelajaran tersebut tercapai; (4) Kualiatas Layanan pendidikan di LKP Proklamator Padang dilihat dari dimensi Keandalan (Reliability), yaitu dengan indikator : kedisiplinan, adil, dan ketelitian. Layanan ini dilakukan dengan cara instruktur dan peserta didik menerapkan aturan yang ada di LKP Proklamator Padang agar terbiasa menjadi disiplin, instruktur adil kepada semua peserta didik di LKP Proklamator Padang, instruktur bertanggung jawab atas laporan hasil belajar peserta didik.

### **DAFTAR PUSTAKA**