

DESCRIPTION OF EDUCATION SERVICE QUALITY IN LKP SANGGAR TARI PERMATA HATI PARUPUK TABING

Silfi Nurfitri^{1,2}, Alim Harun Pamungkas¹

¹Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang

²silfinurfitri2@gmail.com

ABSTRACT

This research was written based on the success programme of LKP Sanggar Tari Permata Hati in increasing its existence. It can be seen from its free training, training based on the trainees needs, trusted by society, increase in number of trainee and the close relation between the trainers and the trainees. The purpose of this research is to show the education service quality of LKP Sanggar Tari Permata Hati according to its responsiveness and empathy dimensions. This research is a descriptive quantitative research. There are 50 people of population and 25 people of sample which is gotten by using cluster random sampling technique. The researcher uses questioner as the instrument and percentage formulation for the analysis. This research shows that (1) the education service quality based on responsiveness dimension has applied well, (2) the education service quality based on empathy dimension has applied well. Based on this research, the researcher suggests the administrators of institute to develop the education service quality for the institution advancement.

Keywords: Service Quality, LKP, Course, Education Service

PENDAHULUAN

Indek daya saing global 2018 menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat ke 45 dari 140 negara (Schwab, 2018), hal ini menunjukkan sudah adanya peningkatan dari tahun sebelumnya, namun demikian Indonesia masih membutuhkan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia tidak terlepas dari peran penting lembaga dan instansi pendidikan. Dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan nasional, harus dibarengi dengan peningkatan layanan mutu pendidikan, sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan bab XV pasal 91 (Depdikbud, 2005). Mutu dalam konteks *Total Quality Management* (TQM) merupakan sebuah cara yang dapat membantu institusi/ lembaga untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan yang berasal dari luar (Sallis, 2012)

Pamungkas, Sunarti, & Wahyudi (2018) mengatakan bahwa peningkatan sumber daya manusia adalah tugas pendidikan, baik melalui pendidikan formal maupun nonformal. Keberhasilan pendidikan dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian pelayanan pendidikan berkualitas kepada pelanggan pendidikan, yaitu siswa. Wijaya (2016) mengatakan bahwa jasa pendidikan merupakan aktivitas yang dilaksanakan organisasi untuk memberikan manfaat bagi siswa.

Pendidikan luar sekolah merupakan salah satu proses pendidikan berbasis masyarakat yang bertujuan untuk membina warga belajar agar memiliki potensi dalam yang dapat meningkatkan taraf hidupnya (Aini, 2006). Lembaga Kursus dan Pelatihan merupakan salah satu bentuk dari lembaga pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan pendidikan sepanjang hayat (Safitri, Wisroni, & Solfema, 2018). Kementerian pendidikan nasional direktorat jenderal PNFI Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan dalam Sujanto (2016) mengatakan bahwa LKP diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan tambahan pengetahuan, keterampilan dan kecakapan serta sikap dalam mengembangkan potensi.

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Sanggar Tari Permata Hati merupakan salah satu lembaga pendidikan nonformal yang bergerak di bidang seni tari dan pelatihan menjahit. Sanggar Permata Hati semakin diakui oleh Pemerintah Kota Padang karena sering tampil diberbagai acara (Putri, 2015). Salah satu penyebab keberhasilan lembaga yaitu kegiatan pelatihan yang dilaksanakan secara gratis. Selain itu, LKP ini juga memiliki sarana prasarana dan fasilitas yang menunjang kegiatan pelatihan, adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap LKP dan kedekatan pegelala dengan peserta membuat peserta pelatihan dan program yang dilaksanakan terus berkembang (Hasil Wawancara dengan Ibu Wellfryda selaku Ketua LKP Sanggar Tari Permata Hati pada tanggal 10 Juni 2019).

Melihat eksistensi LKP Sanggar Tari Permata Hati yang bagus dikalangan masyarakat memuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai kualitas layanan yang ada di LKP ini. Dalam pengukuran mutu, peneliti berpatokan kepada pendapat Parasuraman dalam Tjiptono (2003) mengenai pengaruh kualitas dimensi layanan terhadap harapan pengguna layanan, yang dilihat melalui dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*emphathy*).

METODE

Sehubungan dengan permasalahan dan tujuan penelitian, jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan di LKP Sanggar Tari Permata Hati yang berjumlah 50 orang. Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan cluster random sampling. Sampel diambil sebanyak 50% dari jumlah populasi, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 25 orang. Jenis data yang diambil dari penelitian ini yaitu data mengenai kualitas layanan pendidikan yang ada di LKP Sanggar Tari Permata Hati berdasarkan dimensi daya taggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*). Sumber data pada penelitian ini yaitu peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan di LKP Sanggar Tari Permata Hati yang memiliki ciri-ciri populasi dan sampel yang dirumuskan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket, dan alat pengumpulan data berupa daftar pernyataan, dan teknik analisis data yang digunakan yaitu persentase.

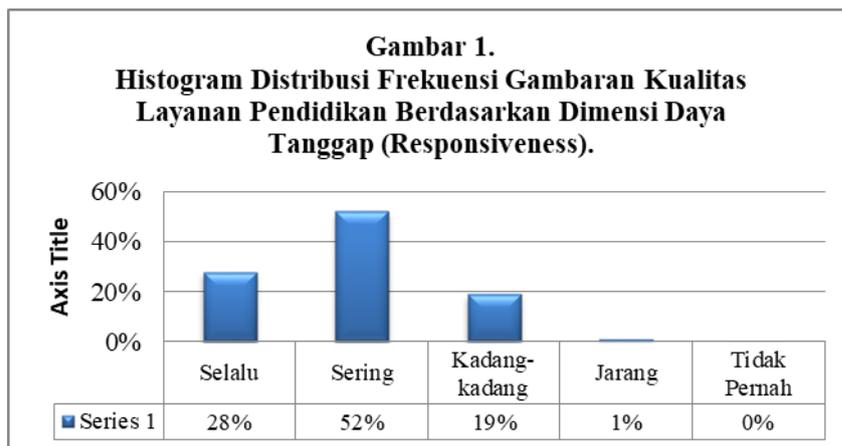
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sesuai dengan hasil pernyataan penelitian ini yaitu mengetahui kualitas layanan pendidikan yang ada di LKP Sanggar Tari Permata Hati yang dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*emphathy*) dengan menggunakan angket yang disebarakan kepada 25 orang peserta.

Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

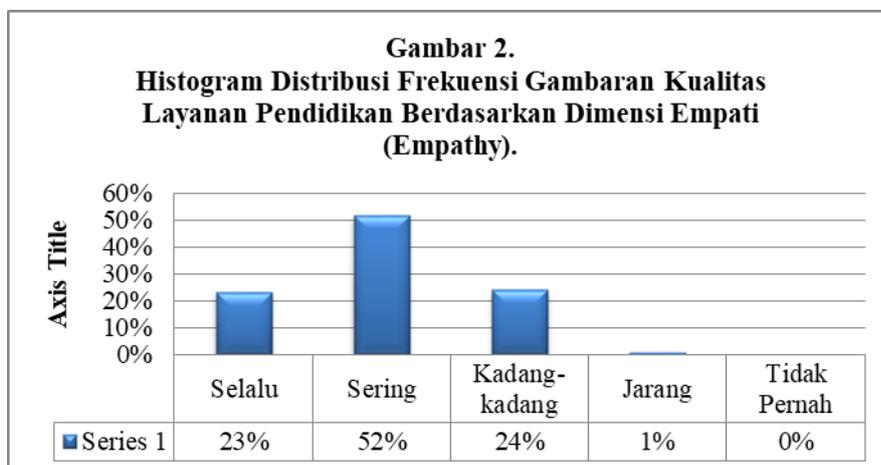
Berdasarkan data tentang kualitas layanan pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati diketahui bahwa bahwa rata-rata persentase dari responden yang menyatakan pernyataan selalu sebesar 28%, pernyataan sering sebesar 52%, pernyataan kadang-kadang sebesar 19%, pernyataan jarang sebesar 1%, dan pernyataan tidak pernah sebesar 0% terhadap hasil dari kualitas layanan pendidikan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada LKP Sanggar Tari Permata Hati. Dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa peserta yang mengatakan sering sebanyak 52% mengenai kualitas layanan pendidikan sudah dilaksanakan dengan baik. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada histogram berikut.



Jadi, dilihat dari histogram di atas diketahui bahwa dimensi daya tanggap (responsiveness) pada pelaksanaan pelatihan di LKP Sanggar Tari Permata Hati dikategorikan baik. Ini berarti bahwa dalam pelaksanaan pelatihan di LKP Sanggar Tari Permata Hati sudah memberikan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan peserta dan memberikan respon yang cepat terhadap permasalahan, kebutuhan, saran dan kritik yang dirasakan peserta.

Berdasarkan Dimensi Empati (Empathy)

Berdasarkan data tentang kualitas layanan pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati diketahui bahwa rata-rata persentase dari responden yang menyatakan pernyataan selalu sebesar 23%, pernyataan sering sebesar 52%, pernyataan kadang-kadang sebesar 24%, pernyataan jarang sebesar 1%, dan pernyataan tidak pernah sebesar 0% terhadap hasil dari kualitas layanan pendidikan berdasarkan dimensi empati (empathy) pada LKP Sanggar Tari Permata Hati. Dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa peserta yang mengatakan sering sebanyak 52% mengenai kualitas layanan pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati sudah dilaksanakan dengan baik. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada histogram berikut.



Jadi, dilihat dari histogram di atas diketahui bahwa dimensi empati (empathy) pada pelaksanaan pelatihan di LKP Sanggar Tari Permata Hati dikategorikan baik. Ini berarti bahwa dalam pelaksanaan pelatihan di LKP Sanggar Tari Permata Hati sudah memberikan pelayanan pendidikan yang membuat peserta memiliki kemudahan dalam menjalin hubungan dan memperhatikan peserta secara pribadi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan dan hasil pengolahan data penelitian tentang kualitas layanan pendidikan di LK Sanggar Tari Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (responsiveness) dan empati (emphathy) akan dibahas satu persatu.

Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan hasil temuan dan pengolahan data penelitian tentang kualitas layanan pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan sebagian peserta pelatihan menyatakan sering bahwa lembaga memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, dapat dilihat dalam pelaksanaan pelatihan melakukan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan peserta dan memberikan pelayanan cepat tanggap terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi peserta.

Daya tanggap merupakan kemauan yang dimiliki pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat serta jelas kepada konsumen. Dalam pemberian layanan pegawai harus mampu mempengaruhi persepsi konsumen dengan memperhatikan sikap cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen (Tjiptono, 2011). Secara umum daya tanggap dapat diartikan sebagai keinginan untuk membantu (*willingness to help*), tentang bagaimana memberikan layanan yang cepat dan menangani masalah atau komplain dengan baik. *Responsiveness* ditujukan untuk mengukur bagaimana sifat manusia pada umumnya yang senang apabila diperhatikan, diberikan pelayanan yang cepat dan membantu mengatasi permasalahannya (Arum, 2013). Margaretha (2003) mengatakan bahwa kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima,

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap sudah dilaksanakan dengan baik. Dengan adanya pelayanan cepat tanggap membuat peserta pelatihan merasa nyaman karena kebutuhan belajarnya dapat terpenuhi dan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi dengan segera mungkin.

Berdasarkan Dimensi Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil temuan dan pengolahan data penelitian tentang kualitas layanan pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati berdasarkan dimensi empati sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan sebagian peserta pelatihan menyatakan sering bahwa lembaga memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, dapat dilihat dalam pelaksanaan pelatihan terdapat hubungan yang baik antara pengelola/ instruktur dengan peserta.

Berdasarkan temuan di atas, dapat diketahui bahwa empati merupakan suatu hal yang penting dalam pemberian layanan pendidikan yang berkualitas. Dengan adanya empati akan membuat pengelola dapat memahami kondisi masing-masing peserta. Hal tersebut dapat dilihat pada pemberian pelayanan pendidikan yang ramah dan berusaha memahami harapan peserta. Dengan adanya empati di antara pengelola dengan peserta maupun sebaliknya, akan menimbulkan kepuasan dalam pelaksanaan layanan, sehingga dengan demikian dapat terwujud pelayanan pendidikan yang baik.

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, berkomunikasi dengan baik, perhatian pribadi dan pemahaman terhadap peserta didik. Sebagaimana dikatakan oleh Tjiptono (2011) bahwa suatu perusahaan yang memiliki empati yaitu perusahaan yang mampu memahami permasalahan pelanggan dan berbuat sesuai kebutuhan pelanggan serta memberikan layanan personal. Dengan adanya kemampuan untuk memahami orang lain akan membuat seseorang dapat mengambil keputusan untuk berperilaku sesuai dengan kebutuhan orang lain (Puspita dan Gumelar, 2014).

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan (Pratama, 2015). Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati berdasarkan dimensi empati sudah dilaksanakan dengan baik. Dengan adanya empati antara pengelola/ instruktur maupun sebaliknya mengakibatkan kegiatan pelatihan

dapat berjalan dengan lancar. Dengan adanya sikap empati membuat komunikasi berjalan dengan efektif dan terdapatnya pemahaman antara masing-masing individu dalam pelaksanaan pelatihan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan, bahwa: *Pertama*, kualitas layanan pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dilihat dari adanya pelayanan cepat tanggap yang membuat peserta pelatihan merasa nyaman karena kebutuhan belajarnya dapat terpenuhi dan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi dengan segera mungkin. *Kedua*, kualitas layanan pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati berdasarkan dimensi empati (*empathy*) sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dilihat dari adanya kedekatan antara pengelola dengan peserta, maupun sebaliknya yang mengakibatkan kegiatan pelatihan dapat berjalan dengan lancar. Dengan adanya sikap empati tersebut membuat komunikasi berjalan dengan efektif dan terdapatnya pemahaman antara masing-masing individu dalam pelaksanaan pelatihan.

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan maka dapat disarankan beberapa hal adalah: *Pertama*, kepada kepala LKP agar tetap memberikan dan meningkatkan pelayanan pendidikan yang baik bagi seluruh peserta pelatihan. *Kedua*, kepada instruktur agar lebih memperhatikan kebutuhan warga belajar secara pribadi agar dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan. *Ketiga*, bagi warga belajar agar dapat saling terbuka dengan pengelola terkait kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi agar kegiatan pelatihan dapat berlangsung dengan lancar dan menyenangkan.

DAFTAR RUJUKAN

- Aini, W. (2006). *Konsep Pendidikan Luar Sekolah* (Buku Ajar). UNP: PLS FIP.
- Arum. (2013). Responsiveness-Sebuah Dimensi Kualitas Layanan. *Business Lounge Journal*.
- Depdikbud. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, 48 § (2005).
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Pamungkas, A. H., Sunarti, V., & Wahyudi, W. A. (2018). Peran PKBM dalam Peningkatan Pertumbuhan Ekonomi dan Kesejahteraan Hidup Masyarakat Sesuai Target SDGs. *SPEKTRUM: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah (PLS)*, 1(3), 301–307. <https://doi.org/10.24036/spektrumpls.v1i3.101240>
- Parasuraman. (2001). *Delivering Quality Service*. (Sutanto, Ed.). New York: The Free Press.
- Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandem Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 90–98. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1060d28347full.pdf>
- Puspita, S. D., & Gumelar, G. (2014). Pengaruh Empati Terhadap Perilaku Sosial dalam Berbagi Ulang Informasi atau Retweet Kegiatan Sosial di Jejaring Sosial Twitter. *Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi*, 3(1).
- Putri, D. D. (2015). Sekilas Tentang Sanggar Permata Hati.
- Safitri, N., Wisroni, W., & Solfema, S. (2018). Gambaran Kompetensi Kepribadian Instruktur pada Pembelajaran Pelatihan Menjahit di Panti Sosial Bina Remaja Harapan Kota Padang Panjang. *SPEKTRUM: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah (PLS)*, 1(3). <https://doi.org/10.24036/spektrumpls.v1i3.100555>
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Schwab, K. (2018). *The Global Competitiveness Report 2018*. Switzerland.
- Sujanto, A. (2016). Pengembangan Kemitraan Lembaga Kursus dan pelatihan (LKP) dengan Dunia Usaha Industri (DUDI) untuk Penjaminan Mutu LKP. *INFOKAM*, XII(1).
- Tjiptono. (2011). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV Andi.

Wijaya, D. (2016). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.