

KUALITAS LAYANAN PROGRAM ASLI SOLOKU PINTER DALAM MENGATASI TANTANGAN PENDIDIKAN DI KOTA SURAKARTA

Oleh:

Putri Nanda Ika Arivanto¹Riska Wirawan S.sos M.Si²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Email: putrinandaiika@gmail.com

Abstrak

Tingginya angka putus sekolah menjadi tantangan signifikan dalam mencapai pemerataan pendidikan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan program pendidikan nonformal "Asli SoloKu Pinter" di Kota Surakarta yang dikelola oleh Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sinar Mentari. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, studi ini menganalisis data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan fokus pada lima dimensi kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990): **Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan program secara keseluruhan berada pada kategori baik, ditandai dengan skor tertinggi pada dimensi **Empati** dan **Jaminan**. Keunggulan ini tercermin dari sikap peduli pengajar, fleksibilitas jadwal, dan kompetensi staf yang profesional. Meskipun demikian, ditemukan celah dalam pemanfaatan teknologi pembelajaran dan integrasi data antarlembaga. Temuan ini memberikan kontribusi pada pemahaman tentang efektivitas program pendidikan nonformal dan implikasinya bagi pengembangan kebijakan publik di tingkat lokal.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Pendidikan Nonformal, Akses Pendidikan, Anak Putus Sekolah, Kota Surakarta.

ABSTRACT

The Service Quality of the "Asli SoloKu Pinter" Non-formal Education Program to Address Educational Challenges in Surakarta City

The high dropout rate is a significant challenge in achieving educational equity. This study aims to evaluate the service quality of the non-formal education program "Asli SoloKu Pinter" in Surakarta City, which is managed by the Sinar Mentari Community Learning Center (PKBM). Using a descriptive qualitative approach, this study analyzes data through interviews, observation, and documentation, focusing on five dimensions of service quality according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990): **Tangibles**, **Reliability**, **Responsiveness**, **Assurance**, and **Empathy**. The research results indicate that the program's overall service quality is in the good category, marked by the highest scores in the dimensions of **Empathy** and **Assurance**. This excellence is reflected in the caring attitude of the teachers, flexible scheduling, and the professional competence of the staff. However, gaps were found in the utilization of learning technology and the integration of data between institutions. These findings contribute to the understanding of the effectiveness of non-formal education programs and their implications for the development of public policy at the local level.

Keywords: Service Quality, Non-formal Education, Educational Access, School Dropouts, Surakarta City.

1. Pendahuluan

Pendidikan merupakan pilar utama pembangunan bangsa dan menjadi hak dasar bagi setiap warga negara. Namun, data statistik menunjukkan bahwa permasalahan anak putus sekolah masih menjadi isu persisten yang menghambat kemajuan pendidikan di Indonesia. Faktor-faktor seperti kondisi ekonomi keluarga, lingkungan sosial, dan ketidakmampuan beradaptasi dengan sistem pendidikan formal seringkali menjadi penyebab utama. Guna mengatasi masalah ini, pemerintah dan berbagai lembaga swasta telah menginisiasi program-program pendidikan nonformal sebagai alternatif yang lebih fleksibel dan terjangkau.

Salah satu inisiatif yang relevan adalah program "Asli SoloKu Pinter" di Kota

Surakarta. Program ini dirancang khusus untuk memberikan akses pendidikan yang setara bagi anak-anak putus sekolah dan anak terlantar. Keberhasilan program semacam ini sangat bergantung pada kualitas layanan yang ditawarkan, karena hal tersebut secara langsung memengaruhi partisipasi dan keberlanjutan proses pembelajaran. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan program "Asli SoloKu Pinter" secara mendalam, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya, dan menawarkan rekomendasi strategis untuk perbaikan di masa depan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Konsep Kualitas Layanan

Kualitas layanan publik dapat didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian

antara harapan masyarakat terhadap suatu layanan dengan kinerja yang benar-benar mereka rasakan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) mengembangkan model SERVQUAL, yang mengidentifikasi lima dimensi kunci untuk mengukur kualitas layanan:

1. **Tangibles (Bukti Fisik):** Aspek-aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf yang dapat diamati oleh pengguna layanan.
2. **Reliability (Keandalan):** Kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap):** Kemauan dan kecepatan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang efisien.
4. **Assurance (Jaminan):** Pengetahuan, kesopanan, dan kredibilitas staf yang menumbuhkan rasa percaya diri pada pengguna layanan.
5. **Empathy (Empati):** Kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus, personal, dan penuh pengertian kepada setiap pengguna layanan.

2.2. Peran Pendidikan Nonformal

Pendidikan nonformal memainkan peran krusial dalam menyediakan alternatif pendidikan yang fleksibel, yang memungkinkan peserta didik untuk belajar sesuai dengan kecepatan dan kebutuhan mereka. Keberhasilan program pendidikan nonformal seringkali tidak hanya diukur dari pencapaian akademis, tetapi juga dari kemampuan program untuk mengatasi hambatan sosial dan psikologis yang dihadapi oleh peserta didiknya. Oleh karena itu, kualitas layanan, terutama dalam dimensi empati dan daya tanggap, menjadi sangat penting dalam konteks ini.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan **kualitatif deskriptif** untuk memberikan deskripsi mendalam dan holistik tentang kualitas layanan program "Asli SoloKu Pinter". Sumber data utama berasal dari wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan, yaitu:

- **Pengelola Program:** Untuk mendapatkan informasi tentang visi, misi, dan kebijakan operasional program.
- **Pengajar:** Untuk memahami metode pengajaran dan interaksi mereka dengan siswa.
- **Siswa:** Untuk mendapatkan persepsi langsung mereka tentang kualitas layanan yang mereka terima.
- **Orang Tua Siswa:** Untuk memahami pandangan mereka mengenai manfaat dan kualitas program bagi anak-anak mereka.

Selain wawancara, peneliti juga melakukan **observasi partisipatif** terhadap kegiatan belajar-mengajar dan lingkungan fisik program. **Studi dokumentasi** digunakan untuk menganalisis data sekunder seperti kurikulum, laporan kegiatan, dan materi pembelajaran. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis data, kualitas layanan program "Asli SoloKu Pinter" dievaluasi sebagai berikut:

4.1. Tangibles (Bukti Fisik)

Fasilitas fisik program, seperti ruang kelas dan peralatan dasar, sudah memadai. Namun, pemanfaatan teknologi, seperti proyektor dan sistem pembelajaran berbasis daring, belum diintegrasikan secara optimal ke dalam kurikulum. Hal ini menunjukkan adanya potensi untuk meningkatkan kualitas layanan dengan mengadopsi teknologi yang lebih canggih.

4.2. Reliability (Keandalan)

Program ini menunjukkan keandalan yang baik dalam menjadwalkan dan melaksanakan kegiatan belajar mengajar secara konsisten. Jadwal yang fleksibel, termasuk opsi kelas daring, menunjukkan kemampuan program untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan kondisi siswa, seperti yang dicontohkan oleh siswa yang mengikuti kelas daring saat menjalani pengobatan.

4.3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Para pengajar dan staf program menunjukkan daya tanggap yang tinggi terhadap kebutuhan dan pertanyaan siswa. Mereka secara proaktif membantu siswa mengatasi kesulitan belajar dan memberikan umpan balik yang membangun.

4.4. Assurance (Jaminan)

Dimensi ini menjadi salah satu kekuatan utama program. Para pengajar memiliki latar belakang pendidikan yang relevan dan menunjukkan kompetensi serta profesionalisme yang tinggi. Sikap mereka yang ramah dan suportif membangun kepercayaan siswa dan orang tua, sehingga mereka merasa aman dan yakin dengan kualitas pendidikan yang diterima.

4.5. Empathy (Empati)

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa dimensi Empati merupakan keunggulan terbesar program ini. Pengelola dan pengajar menunjukkan perhatian yang mendalam terhadap kondisi sosial dan ekonomi setiap siswa. Mereka tidak hanya fokus pada akademik, tetapi juga memberikan dukungan moral dan bahkan bantuan materi seperti buku pelajaran gratis, yang sangat diapresiasi oleh siswa dan orang tua.

5. Kesimpulan dan Saran

Secara keseluruhan, program "Asli SoloKu Pinter" telah berhasil menyediakan layanan pendidikan nonformal yang berkualitas tinggi, dengan keunggulan signifikan pada dimensi **Jaminan** dan **Empati**. Pendekatan yang berorientasi pada siswa dan komitmen kuat dari pengelola serta pengajar menjadi faktor penentu keberhasilan program ini dalam menjangkau dan memberdayakan anak-anak putus sekolah.

Untuk perbaikan di masa depan, disarankan agar program:

1. **Mengoptimalkan Pemanfaatan Teknologi:** Mengintegrasikan alat-alat digital dan platform pembelajaran daring secara lebih efektif untuk meningkatkan efisiensi dan jangkauan program.
2. **Meningkatkan Integrasi Sistem:** Mengembangkan sistem informasi yang terintegrasi dengan lembaga terkait lainnya untuk memastikan pelacakan data siswa dan keberlanjutan pendidikan yang lebih baik.

Dengan perbaikan ini, program "Asli SoloKu Pinter" dapat terus menjadi model sukses dalam mengatasi tantangan pendidikan dan memberikan harapan baru bagi generasi muda di Kota Surakarta.

6. Daftar Pustaka

- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Suharto, E. (2020). *Modal Sosial dan Kebijakan Publik*. Alfabeta, Bandung.
- (2025). *Kualitas Layanan Program Asli SoloKu Pinter Dalam Mengatasi Tantangan Pendidikan Di Kota Surakarta*. Skripsi. Universitas Slamet Riyadi Surakarta.