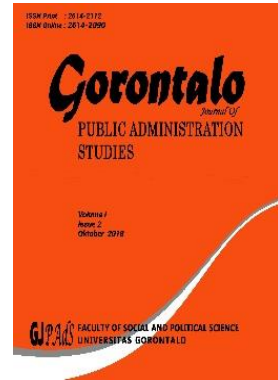


# Gorontalo

Journal of *Public Administration Studies*

Volume 2 - NO. 2 – April 2020

P-ISSN: 2614-2112 E-ISSN: 2614-2090



## **KOMPETENSI PAMONG BELAJAR DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN KESETARAAN PAKET C LEARNING COMPETITIONS IN PUBLIC SERVICE DEVELOPMENT COVERAGE PACKAGING TRAINING EDUCATION C**

**Ridwan Salam<sup>1</sup>, Asna Aneta<sup>2</sup>,**  
**Program Studi Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo**  
**Jalan Jendral Sudirman No 6, Kota Gorontalo**  
[Ridwansalam09@gmail.com](mailto:Ridwansalam09@gmail.com)  
[Asnaatiek.aneta@gmail.com](mailto:Asnaatiek.aneta@gmail.com)

### **Abstract**

*This article aims to find out and analyze the competency of tutors to improve the quality of public services in the field of organizing equality education in the City of Gorontalo SKB.*

*The method used is exploratory, and is strengthened by quantitative and questionnaire data. And the data obtained came from interviews, observations, literature studies, and documentation. Data analysts use relative frequency distribution techniques and inferring data using weight mean scores.*

*The results of the article indicate that the competence of tutors to learn in improving the quality of public services in the field of organizing equality education package c in the SKB of Gorontalo City, concludes the following: 1) The standard of competence in learning guardians in the City of Gorontalo SKB has been seen to be sufficiently adequate in organizing equality education, seen from professionalism pamong and also personal competence, social tutelage in the administration of education have been directed. 2) Determinants of success of learning guardians in the Gorontalo City SKB in the implementation of equality education namely work experience, knowledge, skills, and work motivation so far have met the competency standards that must be possessed by each learning guardian. Where there are seen some tutors who have mastered the regulation of the administration of education and also scientific background that is in accordance with the field of scientific discipline. 3) In an effort to increase the competence of tutors to learn the implementation of the formation of working groups and Lesson Study (Learning Community) has not been optimal implementation. Where there are still very few tutors who form working groups and learning communities in the implementation of equality education package c in the SKB Gorontalo City. 4) In improving the quality of public services in the field of organizing equality education package c in the Gorontalo City SKB is in accordance*

*with the expected service standards, but the facilities and infrastructure supporting the implementation of equality education are inadequate.*

**Keywords: Competence in tutoring, Quality of service.**

### **Abstrak**

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kompetensi pamong belajar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bidang penyelenggaraan pendidikan kesetaraan paket c di SKB Kota Gorontalo.

Metode yang digunakan adalah eksploratory, dan diperkuat dengan data kuantitatif dan questioner. Dan data-data yang diperoleh berasal dari wawancara, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik distribusi frekuensi relatif dan penarikan kesimpulan data menggunakan weight mean score.

Hasil artikel menunjukkan bahwa kompetensi pamong belajar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bidang penyelenggaraan pendidikan kesetaraan paket c di SKB Kota Gorontalo, menyimpulkan hal sebagai berikut: 1) Standar kompetensi pamong belajar di SKB Kota Gorontalo sudah terlihat cukup memadai dalam penyelenggaraan pendidikan kesetaraan, terlihat dari profesionalisme pamong dan juga kompetensi pribadi, sosial pamong dalam penyelenggaraan pendidikan sudah terarah. 2) Faktor penentu keberhasilan pamong belajar di SKB Kota Gorontalo dalam penyelenggaraan pendidikan kesetaraan yakni pengalaman kerja, pengetahuan, keterampilan, dan motivasi kerja sejauh ini sudah memenuhi standar kompetensi yang harus dimiliki setiap pamong belajar. Dimana terlihat ada beberapa pamong belajar yang sudah menguasai regulasi penyelenggaraan pendidikan dan juga latar belakang keilmuan yang sudah sesuai dengan bidang disiplin ilmu. 3) Dalam upaya peningkatan kompetensi pamong belajar implementasi dari pembentukan kelompok kerja dan *Lesson Study* (Komunitas Belajar) belum optimal pelaksanaannya. Dimana masih sangat minim pamong belajar yang membentuk kelompok-kelompok kerja dan komunitas belajar dalam penyelenggaraan pendidikan kesetaraan paket c di SKB Kota Gorontalo. 4) Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dibidang penyelenggaraan pendidikan kesetaraan paket c di SKB Kota Gorontalo sudah sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan, tetapi sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pendidikan kesetaraan belum memadai.

**Kata kunci: Kompetensi pamong belajar, Kualitas layanan.**

### **A. PENDAHULUAN**

Pada hakikatnya pendidikan kesetaraan mengandung makna bahwa lulusannya adalah sederajat atau sama derajatnya. Artinya lulusan kejar paket memiliki kesamaan derajat lulusan pendidikan dengan sekolah formal. Fungsi utama penyelenggaraan pendidikan kesetaraan untuk mengembangkan potensi diri warga belajar dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan akademik dan keterampilan fungsional, pengembangan sikap serta kepribadian profesional. Program Pendidikan kesetaraan ini ditujukan bagi peserta didik berasal dari masyarakat yang kurang beruntung, tidak sekolah, putus sekolah dan putus lanjutan, serta usia produktif yang ingin meningkatkan pengetahuan dan kecakapan hidup, dan warga masyarakat lain yang memerlukan layanan khusus dalam memenuhi kebutuhan belajarnya sebagai dampak dari perubahan peningkatan taraf hidup, ilmu pengetahuan dan teknologi. Pendidikan kesetaraan merupakan bagian dari pendidikan non formal dan juga merupakan bagian dari pendidikan nasional di Indonesia yang mempunyai karakteristik dan keistimewaan tersendiri. Karakteristik dari pendidikan nonformal inilah yang dapat membedakan antara pendidikan formal dengan pendidikan nonformal.

Program pendidikan kesetaraan secara umum dikembangkan atas dasar kebutuhan, kondisi situasi permasalahan, yang dihadapi masyarakat dengan tujuan mengembangkan potensi peserta didik dengan pemahaman pada pengembangan sikap dan kepribadian profesional dan penguasaan pengetahuan keterampilan fungsional. Karena sifat program pendidikan kesetaraan yang harus menjangkau pemenuhan kebutuhan, kondisi situasi permasalahan yang dihadapi masyarakat yang berbeda-beda di setiap wilayah, daerah maka program pendidikan kesetaraan tidak tepat apabila menggunakan kurikulum yang sama secara nasional dan model-model pembelajaran yang sama juga secara nasional. Kurikulum dan model pembelajaran pendidikan kesetaraan sangat terkait dan tidak dapat dipisahkan dari konteks kehidupan masyarakat daerah dan lokal, oleh karenanya menuntut kemampuan pamong belajar untuk mengembangkan program, menyusun kurikulum, dan mengembangkan model pembelajaran yang beraneka ragam sesuai dengan konteks kehidupan sosial budayanya.

Berkenaan dengan itu bahwa kualitas pelayanan publik dalam bidang penyelenggaraan pendidikan kesetaraan haruslah sesuai dengan tuntutan zaman artinya bahwa kekuatan internal organisasi harus mampu memenuhi tuntutan yang memuaskan pelanggan adalah para aparatur pemerintah sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang harus dilakukan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sebagaimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penjelasan Pasal 1 ayat (1) dikemukakan bahwa: "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Selanjutnya dalam ayat (4) dikemukakan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Terkait dengan kualitas pelayanan Parasuraman, et al., dalam Tjiptono (1996) mengungkapkan terdapat lima indikator utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu berupa bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Bukti Langsung (*tangibles*) Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32). *Tangible* atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen. Arisutha (2005: 49) mengungkapkan bahwa prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu

sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan.

Kehandalan (*reliability*) Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan konsumen tak bisa terlepas dari kehandalan atau *reliability* dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Sedangkan definisi kehandalan atau *reliability* itu sendiri menurut Parasuraman (2001) adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Daya Tanggap (*responsiveness*) Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2007) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001). Kegiatan melayani konsumen dengan sebaik-baiknya dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak sekedar tentang kehandalan perusahaan, tapi lebih ke yang bagaimana cara perusahaan menanggapi konsumen dalam bentuk apapun. Jaminan (*assurance*)

Empati (*emphaty*) Definisi empati dalam pemasaran menurut Nursodik (2010) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. 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: 40).

Salah satu pemegang peranan penting dalam pelaksanaan pendidikan kesetaraan di daerah adalah pamong belajar. Pamong belajar bertindak sebagai tutor, fasilitator, pendidik, pelatihan, ataupun sumber belajar dalam pendidikan kesetaraan. Sebagai sumber belajar pamong belajar mempunyai tanggung jawab menyediakan suatu pola kegiatan belajar, dimana sumber belajar mempunyai dua peran yaitu sebagai warga kelompok belajar dan sebagai pemimpin kegiatan belajar. Pamong belajar sebagai pemimpin dalam kegiatan belajar selain melakukan penjelasan dan memperjelas tujuan belajar sesuai tujuan belajar warga belajar juga memberikan motivasi terhadap warga belajar sehingga menumbuhkan dorongan untuk belajar lebih baik.

Pendidikan kesetaraan juga merupakan salah satu contoh yang saat ini banyak dikenal oleh masyarakat sebagai program pendidikan luar sekolah yang berperan sebagai alternatif pengganti pendidikan formal adalah kelompok belajar paket A sebagai pengganti SD/MI, Paket B sebagai pengganti SMP/MTS, dan Paket C sebagai pengganti Pendidikan Sekolah Menengah Atas. Lulusan kejar Paket C sama dengan lulusan SLTA dan diterima untuk mengikuti seleksi masuk perguruan tinggi. Fungsi pendidikan luar sekolah adalah sebagai pengganti pendidikan formal disebut sebagai substitusi yang diimplementasikan menjadi bentuk program kesetaraan (Elih Sudiapermana dalam Jurnal Pendidikan Luar Sekolah, 2004)

Di Kota Gorontalo, lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam melaksanakan program pendidikan kesetaraan adalah Sanggar Kegiatan Belajar (SKB). Lembaga SKB merupakan suatu sistem yang terdiri atas perangkat-perangkat kerja meliputi Kepala SKB, Kasubag Tata Usaha, Pegawai Tata Usaha dan pamong belajar sebagai tenaga struktural dan fungsional. Lembaga SKB sebagai salah satu lembaga pemerintah, yang berperan memberikan pelayanan pendidikan kesetaraan kepada masyarakat perlu pembenahan untuk membangun organisasi yang efektif.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi SKB, kegiatan operasionalnya dilakukan oleh pamong belajar sebagai tenaga fungsional di SKB. Oleh karena itu, pamong belajar berperan sebagai motor penggerak dalam melaksanakan program pendidikan kesetaraan dalam hal ini pendidikan nonformal baik program di lembaga SKB maupun program pendidikan nonformal yang ada di masyarakat. Untuk menjawab peran pamong belajar yang sangat penting tersebut, maka dibutuhkan seorang pamong belajar yang kapabel dan profesional dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Pamong Belajar adalah salah satu sebutan pendidik berstatus pegawai negeri yang bertugas pada jalur pendidikan nonformal atau kesetaraan. Oleh karena itu, pamong belajar dikategorikan sebagai Pendidik dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Nonformal (PTK-PNF). Pada tahun 2011 sampai sekarang istilah PTK-PNF diganti dengan PTK-PAUDNI (Pendidik dan Tenaga Kependidikan- Pendidikan Anak Usia Dini, Nonformal, dan Informal). Mendukung pernyataan tersebut, Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 6 menegaskan "Pendidik adalah Tenaga Kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan". Di negara Indonesia, jabatan fungsional pada jalur pendidikan nonformal yang berstatus pegawai negeri terdiri atas pamong belajar dan penilik. Oleh karena itu, seyogianya pamong belajar dan penilik tersebut mendapatkan perhatian yang sama dari pemerintah seperti jabatan fungsional pada jalur pendidikan formal. Hal ini sejalan dengan pendapat Waspodo (2006:28) menjelaskan sebagai berikut: Pendidik dan tenaga kependidikan pendidikan nonformal terdiri dari pegawai negeri dan bukan pegawai negeri. Pendidik dan tenaga kependidikan yang berstatus pegawai negeri sipil adalah Pamong Belajar dan Penilik. Sedangkan pendidik dan tenaga kependidikan yang berstatus bukan pegawai negeri sipil adalah tutor, fasilitator, Fasilitator Desa Binaan Intensif (FDI), Tenaga Lapangan Dikmas (TLD), narasumber teknis, Pamong PAUD, dan sebagainya. Perkembangan PTK-PNF, tidak terlepas dari implikasi perubahan struktur

organisasi yang diberikan kewenangan tugas dan fungsinya dalam membina PTK-PNF tersebut.

Berdasarkan kebijakan pemerintah PERMENPAN dan RB No. 15 tahun 2010 tentang jabatan fungsional pamong belajar dan angka kreditnya pasal 4 ayat 1 secara tegas menjelaskan “Tugas pokok pamong belajar adalah (a). melaksanakan kegiatan belajar mengajar, (b). mengkaji program, dan (c). mengembangkan model di bidang PNFI”. Memperhatikan kebijakan pemerintah tersebut, berdasarkan kondisi objektif di lapangan menggambarkan bahwa sebagian besar pamong belajar di SKB Kota Gorontalo dalam melaksanakan pekerjaannya belum optimal mengimplementasikan semua unsur yang ada pada tugas pokok tersebut. Sebagaimana dalam pelaksanaan tugas pokok di lapangan sebagian besar pamong belajar hanya melaksanakan kegiatan belajar mengajar. Sedang untuk kegiatan pengkajian program dan pengembangan model masih belum optimal dilaksanakan oleh pamong belajar.

Melihat kenyataan diatas, jelas bahwa peningkatan kompetensi pamong belajar sangat perlu dilakukan. Tugas seorang pamong belajar tidak hanya bertugas mentransfer ilmu kepada warga belajar, tetapi harus memiliki nilai lebih dalam menanamkan ilmu pengetahuan, keterampilan dan akhlak moral kepada warga belajar dalam bentuk kepribadian yang baik dan sesuai dengan standar kompetensi lulusannya. Upaya peningkatan kompetensi pamong belajar dalam melaksanakan pembelajaran harus terus diupayakan, antara lain dengan melalui kegiatan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhannya, hal ini agar para pamong belajar dalam melakukan tugasnya memiliki kemampuan dan keterampilan yang profesional yaitu keahlian dan kemahiran yang diperlukan bagi seorang pamong belajar. Dengan adanya peningkatan kompetensi pamong belajar melalui pelatihan diharapkan akan berpengaruh terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan kesetaraan paket C di SKB Kota Gorontalo.

## **B. METODE DAN TEKNIK PENELITIAN**

Dalam Penelitian ini penulis memilih jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode eksplanatory dimana setelah data terkumpul kemudian telah diklarifikasikan sesuai dengan indikator yang digunakan yakni data yang berwujud berupa kata-kata dan gambar. Jadi dari keterangan diatas dalam penelitian ini penulis telah mendapatkan data dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang yang dapat diamati yang kemudian diolah hingga menjadi sebuah kesimpulan.

Analisis yang penulis lakukan dalam penelitian adalah dengan menggunakan metode analisa kualitatif dan eksploratori yaitu suatu cara yang menguraikan permasalahan secara umum dan mengumpulkan data yang diperlukan. Setelah data yang diperlukan telah terkumpul, maka kemudian data atau informasi tersebut dipisah-pisahkan atau dikelompokkan menurut jenis dan macamnya. Selanjutnya data tersebut dianalisa secara kuantitatif dalam bentuk uraian.

Model Eksploratory, dengan teknik analisis data menggunakan teknik analisis distribusi frekwensi relatif, dengan rumus bagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

(Mahfoedz,2004)

Gambar 3.1  
Analisis

Keterangan:

P = Persentase

F = frekwensi masing-masing alternatif jawaban

n = jumlah responden

Untuk penarikan kesimpulan peneliti menggunakan teknis analisis statistik deskriptif yang dikemukakan oleh Sudjana (2005:6) Langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data sebagai berikut :

- a. Pemberian bobot nilai terhadap masing-masing alternatif jawaban yang dipilih responden pada setiap item yang dinyatakan dalam kuesioner.
- b. Menghitung frekuensi dari setiap alternatif jawaban yang dipilih responden pada setiap item kuesioner pertanyaan.
- c. Mencari jumlah jawaban yang dipilih responden dalam setiap pertanyaan, dengan cara menghitung frekuensi responden yang memilih alternatif jawaban tersebut, selanjutnya dikali nilai bobot alternatif.
- d. Menghitung nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) untuk setiap item pernyataan dalam kuesioner, dengan menggunakan rumus *Weight Means Score* (WMS) sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

Gambar 3.2

Weighted means score

Keterangan :

$\bar{x}$  = Skor rata-rata yang dicari

$\sum x$  = Jumlah skor gabungan (hasil frekuensi dengan bobot)

N = Jumlah responden

- e. Mencocokkan rata-rata dengan tabel frekuensi hasil perhitungan WMS sebagai mana terdapat dalam tabel berikut :

Tabel 3.1 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS

Rentang Nilai	Kriteria	Penafsiran
4.01 – 5.00	Sangat Baik	Selalu
3.01 – 4.00	Baik	Sering
2.01 – 3.00	Cukup	Jarang
1.01 – 2.00	Kurang Cukup	Tidak Pernah
0.01 – 1.00	Rendah	Tidak berpendapat

(Sudjana 2012 :42)

### C. HASIL ARTIKEL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Standar Kompetensi Pamong Belajar dalam Pelayanan Publik Bidang Penyelenggaraan Publik di SKB Kota Gorontalo

Kompetensi pamong belajar akan mengantarkannya menjadi pamong belajar profesional yang diidamkan oleh warga belajar. Secara sederhana pamong profesioanal adalah pamong belajar yang mengajar pada mata pelajaran yang menjadi keahliannya, mempunyai semangat tinggi dalam mengembangkannya,

dan menjadi pioner perubahan di tengah masyarakat. Seorang mempunyai bidang keahlian kalau ia mempunyai kompetensi ilmu yang mendalam.

Berdasarkan Permendikbud Nomor 152 tahun 2014 tentang Standar Kualifikasi dan Kompetensi Pamong Belajar yakni :

a. Kompetensi pedagogik

Pada kompetensi pedagogik pamong belajar di SKB Kota Gorontalo dengan skor rata-rata nilai 3.88 atau kategori baik.

b. Kompetensi Kepribadian

Dari kesimpulan tabel diatas dapat dilihat bahwa kompetensi kepribadian pada pamong belajar di SKB Kota Gorontalo dengan skor rata-rata nilai 3.55 atau kategori baik.

c. Kompetensi Profesional

Pada kompetensi profesional pamong belajar diharuskan agar menguasai landasan pendidikan, paham akan tujuan pendidikan dan tujuan pembelajaran.

Dari kesimpulan tabel diatas dapat dilihat bahwa kompetensi profesional pamong belajar di SKB Kota Gorontalo dengan skor rata-rata nilai 3.21 atau kategori baik.

d. Kompetensi Sosial

Dalam kompetensi sosial pamong belajar selalu diarahkan untuk bergaul secara efektif dengan warga belajar, sesama pendidik, tenaga pendidikan, dan orang tua/wali

Dari kesimpulan tabel diatas dapat dilihat bahwa kompetensi sosial pada pamong belajar di SKB Kota Gorontalo dengan skor rata-rata nilai 3.53 atau kategori baik.

## **2. Faktor-faktor yang Menentukan Peningkatan Kompetensi Pamong Belajar di SKB Kota Gorontalo**

Untuk menentukan peningkatan kompetensi pamong belajar pada penyelenggaraan pendidikan kesetaraan yakni:

Dalam meningkatkan kompetensi pamong belajar, pimpinan selalu memperhatikan lamanya masa kerja/pengalaman pamong belajar.

Dari kesimpulan dilihat bahwa faktor yang menentukan peningkatan kompetensi pamong belajar pada indikator pengalaman pamong belajar di SKB Kota Gorontalo dengan skor rata-rata nilai 3.77 atau kategori sangat baik.

Dalam menentukan kompetensi pamong belajar, pimpinan selalu memperhatikan tingkat pendidikan formal pamong belajar.

Dari kesimpulan tabel diatas dapat dilihat bahwa faktor yang menentukan kompetensi pamong belajar di SKB Kota Gorontalo pada indikator pengetahuan pamong belajar dengan skor rata-rata nilai 2.93 atau kategori baik.

Dalam menentukan kompetensi pamong belajar, pimpinan selalu mengarahkan untuk berpikir kritis bagi pamong belajar.

Dari kesimpulan tabel diatas dapat dilihat bahwa faktor yang menentukan kompetensi pamong belajar di SKB Kota Gorontalo pada indikator keterampilan dengan skor rata-rata nilai 3.3 atau kategori baik.

Dalam menentukan kompetensi pamong belajar, pimpinan selalu mengarahkan kepada pamong belajar untuk selalu memiliki motivasi kerja dalam semua pekerjaan.

Dari kesimpulan tabel diatas dapat dilihat bahwa faktor yang menentukan kompetensi pamong belajar di SKB Kota Gorontalo pada indikator motivasi dengan skor rata-rata nilai 3.46 atau kategori baik.

### **3. Upaya-upaya Peningkatan Kompetensi Pamong Belajar dalam pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo.**

Melalui kompetensi yang dimiliki oleh pamong belajar mampu tentunya mereka mampu menyelesaikan tugas/pekerjaan atau suatu tujuan tertentu dengan benar dan efektif sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi suatu organisasi.

Berkenan dengan hal diatas bahwa untuk meningkatkan kompetensi pamong belajar yaitu :

#### **a. Pembentukan kelompok kerja**

Upaya-upaya dalam meningkatkan kompetensi pamong belajar pimpinan selalu mengingatkan untuk saling bekerja sama diantara sesama pamong belajar.

Dari kesimpulan tabel diatas dapat dilihat bahwa upaya-upaya peningkatan kompetensi pamong belajar di SKB Kota Gorontalo dari aspek pembentukan kelompok kerja di SKB Kota Gorontalo dengan skor rata-rata nilai 4.55 atau kategori sangat baik.

#### **b. Lesson Study.**

Upaya-upaya dalam meningkatkan kompetensi pamong belajar pimpinan selalu mengarahkan untuk membentuk komunitas belajar dalam lingkup organisasi

Dari kesimpulan tabel diatas dapat dilihat bahwa upaya-upaya peningkatan kompetensi pamong belajar dari faktor pembentukan lesson study di SKB Kota Gorontalo dengan skor rata-rata nilai 2.89 atau dikatakan kategori cukup.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu proses yang bertujuan untuk memberikan berbagai jenis layanan yang mengurus segala hal yang diperlukan oleh masyarakat baik itu pemenuhan hak-hak sipil dan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.

Berkenan dengan hal diatas bahwa strategi peningkatan kualitas suatu layanan publik pada Sanggar Kegiatan Belajar Kota Gorontalo yaitu: 1) Tangibles; 2) Empathy; 3) Responsibility; 4) Responssivines; 5) Assurance

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pendidikan kesetaraan paket C di SKB Kota Gorontalo ada disediakan sarana dan prasarana yang memadai.

Dari kesimpulan tabel diatas dapat dilihat bahwa bentuk-bentuk kualitas pelayanan publik di SKB Kota Gorontalo dengan skor rata-rata nilai 4.25 atau kategori sangat baik.

### **D. PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tahapan – tahapan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan di SKB Kota Gorontalo sudah memenuhi kriteria baik terutama pada tahapan pelaksanaan program dengan kriteria baik walaupun masih ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dalam pelaksanaannya terutama dalam

tahapan perencanaan menyangkut kegiatan pemahaman substansi Standar Nasional Pendidikan.

2. Faktor-Faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dari semua faktor yang telah diuraikan dan dibahas semuanya memenuhi kriteria baik dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo.
3. Kualitas Layanan Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo sudah memenuhi standar, namun perlu memperhatikan penyediaan sarana yang lebih memadai.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, Imron., *Sonhadji Ahmad dkk. (1996). Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu ilmu sosial dan keagamaan*. Malang: Kalimasahada Press.
- Afrial, R. 2009 *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah*. *Jurnal Administrasi Dan Organisasi*, [internet] 16(2). 87 95. available from: <<http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594>> [accessed by 18 agustus 2015]
- Barata, A. A. 2003 *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Bari, A.H, Wasposito.(2006). *Buku Acuan Nasional Pelayanan kesehatan Maternal dan Neonatal*, Jakarta: YBP-SP
- Dharma, S. 2005. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Linclon, Y.S dan Guba, E.G., 1985. *Effective Evaluation*. Sanfransisco: Jossey Bass Publishers.
- Mulyasa, E. 2003. *Kurikulum Berbasis Kompetensi: Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sedarmayanti, (b). 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Soekanto, S. 1982. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2005 *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta, Andi.
- Widodo,Joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia

#### **Dokumen :**

- Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 *tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 *tentang perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan*

Permenpan dan RB No. 15 tahun 2010 *tentang jabatan fungsional pamong belajar dan angka kreditnya*

Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 *tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Pentetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.*

Permenpan dan RB Nomor 38 Tahun 2012 *tentang Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*

Afif Afghohani, Utami Murwaningsih, Andhika Ayu W, dan Januar Budi. 2011 Peningkatan Profesionalitas Guru dan Kualitas Proses Pembelajaran di SMA Veteran 1 Sukoharjo melalui Penerapan Kegiatan Lesson Study.[http://lppmbantara.com/pros\\_01247252.pdf](http://lppmbantara.com/pros_01247252.pdf)