



UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PAMONG BELAJAR PADA PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH DI SKB KOTA CIREBON

Endang Pujiastuti

STKIP INVADA Cirebon

Abstrak

Pendidikan luar sekolah didefinisikan sebagai pendidikan yang berlangsung di luar sistem pendidikan formal dan disiapkan oleh pendidik sasaran untuk mencapai tujuan tertentu. Ini juga mencakup pendidikan yang tidak mengikuti tingkat atau dimensi tertentu dari adaptasi pendidikan persyaratan masyarakat. Dalam rangka penyelenggaraan Pendidikan yang dilaksanakan oleh SKB peran dari pamong belajar sangat penting terutama berkaitan dengan upaya meningkatkan mutu pelayanan pamong belajar pada Pendidikan luar sekolah. Oleh karena itu kompetensi dari para pamong belajar harus terus ditingkatkan baik dengan jalur Pendidikan formal maupun non formal, karena semakin tinggi kompetensi yang dimiliki maka akan lebih maksimal dalam meningkatkan mutu pelayanannya, akibatnya, diperlukan penelitian untuk memahami situasi saat ini.

Penelitian dilakukan di kantor Pusat Kegiatan Belajar (SKB) Kota Cirebon. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya SKB Cirebon dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan konseling di luar sekolah. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif berupa metode deskriptif dan prosedur pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan studi pustaka. Sementara itu yang menjadi objek penelitiannya adalah pamong belajar, pelaksana administrasi, tutor, pengawas, dan warga belajar, serta data dokumentasi/instrument kegiatan hasil kegiatan kegiatan yang berkaitan dengan upaya meningkatkan mutu pelayanan di SKB Kota Cirebon.

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan tentang upaya upaya meningkatkan mutu pelayanan pamong belajar pada Pendidikan luar sekolah, pemahaman pamong belajar dalam implementasi program peningkatan mutu layanan serta upaya upaya dalam menyelesaikan hambatan hambatan dalam implementasi program peningkatan mutu pelayanan.

Berdasarkan kondisi kondisi diatas bahwa upaya upaya pamong belajar yang dilakukan dalam setiap kegiatan program dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada para warga belajarnya.

Kata Kunci: Upaya meningkatkan mutu pelayanan pamong belajar pada Pendidikan luar sekolah (SKB) Kota Cirebon

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelaksanaan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang merupakan acuan dalam penyelenggaraan Pendidikan khususnya Pendidikan luar sekolah belum bisa memberikan hasil yang lebih berkualitas.

Acuan yang diharapkan dapat meningkatkan layanan yang lebih berkualitas dan lebih demokratis kepada seluruh lapisan masyarakat yang memerlukan layanan Pendidikan baik untuk Pendidikan formal ataupun nonformal Pendidikan luar sekolah. Untuk itu diperlukan adanya usaha-usaha guna meningkatkan layanan Pendidikan luar sekolah yang lebih berkualitas.

Sementara, kebijakan Direktorat Jenderal Pendidikan Luar Sekolah dan Program Pembangunan Pendidikan Non Formal terus berkembang yang disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat dengan tetap mengacu kepada rencana Pendidikan Nasional.

Atas dasar uraian di atas, perlu kiranya adanya upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan Pendidikan luar sekolah sehingga hasilnya akan lebih baik, kenyataan di lapangan dalam pengembangan Pendidikan luar sekolah masih terkesan asal-asalan sehingga mutu layanan kurang mendapat sambutan yang menggembirakan. Pendidikan luar sekolah merupakan usaha, proses atau Gerakan upaya masyarakat sebagai suatu organisasi, atau system social bisa menjadi penolong bagi dirinya sendiri, gerakannya melalui bimbingan-bimbingan dan pendekatan secara persuasive baik secara individual maupun kolektif

Pendidikan luar sekolah percaya bahwa jika masyarakat dibimbing dan

dilengkapi dengan layanan dan fasilitas yang cukup, ia dapat mengandalkan keunggulan dan kapasitasnya sendiri untuk tumbuh dan dengan demikian mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Pembinaan dan bimbingan melalui kelompok-kelompok belajar dapat dilakukan dengan mengajak masyarakat melihat secara kritis apa yang terjadi dan berkembang secara realita saat ini, membimbing dan mengerahkan warga masyarakat dalam menetapkan alternatif pemecahan masalah serta Langkah-langkah penanganannya.

Untuk mengatasi berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan program-program Pendidikan Luar Sekolah perlu kiranya peningkatan kemampuan pamong belajar sebagai ujung tombak selaku penyelenggara dan pelaksana program-program Pendidikan luar sekolah baik yang diselenggarakan di kampus SKB itu sendiri maupun kelompok-kelompok belajar yang dibentuk disetiap Desa/Kelurahan-Kelurahan. Pamong Belajar harus memahami betul mengenai program-program Pendidikan luar sekolah, tujuan Pendidikan luar sekolah serta sasaran-sasaran Pendidikan luar sekolah.

Program-program Pendidikan luar sekolah yang sekarang sedang berkembang dimasyarakat adalah :

1. Program Keselarasan
2. Program Kesetaraan
3. Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
4. Prohgram Kursus-kursus Fungsional.

Program keaksaraan disediakan bagi warga masyarakat yang drop out SD kelas I dan II atau bagi mereka yang tidak pernah sekolahdasar dan belum bis abaca tulis dan berhitung.

Program kesetaraan disediakan bagi warga masyarakat yang belum menamatkan Pendidikan Dasar SD dan SLTP melalui program Kejar Paket C bagi

warga masyarakat yang belum menyelesaikan di tingkat SLTA.

Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) disediakan bagi anak-anak usia 2-6 tahun yang tidak terlayani di taman kanak-kanak/TK khususnya bagi orang tua yang kurang mampu secara ekonomi.

Program khusus disediakan bagi warga masyarakat khususnya pemuda/pemudi yang belum memiliki pekerjaan dan bagi warga masyarakat umumnya yang memerlukan keterampilan fungsional lainnya seperti :

1. Kursus menjahit
2. Kursus tata boga
3. Kursus Bahasa Inggris
4. Kursus Komputer
5. Kursus akutansi
6. Kursus otomotif

Melihat kepada program-program Pendidikan luar sekolah di atas diperlukan kemampuan dan keterampilan belajar agar dapat menghasilkan lulusan yang bermutu.

Gambaran saat ini bahwa SKB Kota Cirebon telah melaksanakan semua program-program yang dituangkan dalam program kerja SKB dan telah mampu mengembangkan dan menjalankan program Pendidikan yang efektif dan efisien, Pendidikan yang bermutu dan bisa memberi kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan mutu yang dihasilkannya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya bagaimana upaya meningkatkan mutu pelayanan pamong belajar pada Pendidikan luar sekolah di SKB Kota Cirebon. Penelitian tersebut akan dilakukan dengan cara pengamatan dan wawancara dengan Pamong Belajar, Pelaksana Administrasi, Tutor serta studi dokumentasi.

Setting Lapangan

Pelaksanaan penelitian dilakukan selama 2 (dua) bulan. Teknik pengambilan data dilakukan dengan Teknik observasi serta wawancara di lapangan selama kurun waktu tersebut agar diperoleh data yang cukup untuk dianalisis, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akurat.

Tempat berlangsungnya kegiatan penelitian adalah di Kantor Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Cirebon

METODE PENELITIAN

Penelitian pada umumnya memiliki tujuan untuk menemukan kebenaran atau kejelasan suatu obyek yang diteliti. Studi ini tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesis maupun teori tertentu, tapi hanya untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan mutu pelayanan pamong belajar pada Pendidikan luar sekolah di SKB Kota Cirebon. Penelitian ini dilakukan melalui deskripsi dan pemaparan secara analistik untuk memperoleh gambaran kejadian yang sebenarnya secara ilmiah. Agar tujuan tersebut dapat dicapai, maka dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini memaparkan bagaimana upaya meningkatkan mutu pelayanan pamong belajar pada Pendidikan luar sekolah.

Data dan Sumber Data

Hal ini didefinisikan sebagai kualitas dan gejala tertulis, lisan, fisik, dan non-fisik yang dapat memberikan pemahaman tentang indikasi yang dicari sesuai dengan penekanan dan tujuan penelitian.

Data penelitian ini dibagi menjadi dua kategori yaitu data utama dan data sekunder. Data asli adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya. Tutor, staf administrasi, tutor, dan warga belajar adalah sumber data utama untuk penelitian ini.

Menentukan sumber data berdasarkan penekanan penelitian, serta kebutuhan atau tujuan tertentu.

Data lainnya adalah data bekas yang diperoleh dari pencarian literatur, seperti informasi dari file sekolah.

Status tutor, warga studi, laporan, dan file data SKB terkait termasuk di antara data yang dirujuk, dan mereka dapat memberikan gambaran tentang data penting berdasarkan topik penelitian.

Ukuran sampel dalam penelitian ini ditetapkan menggunakan prinsip-prinsip praktis atau teoritis daripada asumsi probabilitas acak. Tujuan pengambilan sampel adalah untuk membuat temuan studi sebanding dan dapat diubah (diterjemahkan) dalam kaitannya dengan temuan lain. Pengambilan sampel dengan tujuan. Daripada memilih proposisi sampel, memilih topik mempertimbangkan bagaimana masalah akan menambahkan data ke teori pengembangan berdasarkan fokus studi.

Langkah-langkah berikut digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian:

1. Tahap Orientasi

Sebagai langkah awal terjun ke lapangan, peneliti menyiapkan persyaratan administrasi pada tahap ini. Surat ijin dari pejabat terkait, informasi tentang subjek penelitian. Beberapa surat ijin yang diperlukan antara lain :

- a. Surat ijin penelitian dari Direktur Program Pascasarjana Universitas Pakuan
- b. Surat ijin penelitian dari Kepala UPTD SKB Kota Cirebon.

2. Tahap Eksplorasi

Selama observasi dan wawancara, yang dilakukan terkait dengan penekanan ruang lingkup penelitian guna memperoleh data tentang variabel perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang relevan

dengan masalah. Ini terstruktur daripada luas di alam, dan dapat membantu peneliti memfokuskan penelitian mereka. Dalam segala hal, ada kejelasan. Upaya observasi dan wawancara dilakukan seminimal mungkin agar tidak mengganggu kegiatan SKB sehari-hari.

3. Tahap Member Chek

Tahap ini memerlukan verifikasi keakuratan data dan informasi yang dikumpulkan. Ini dilakukan setelah setiap observasi dan wawancara untuk memastikan data dan informasi dari sampel penelitian akurat. Triangulasi data dari berbagai sumber pengawasan juga dilakukan dalam rangka penyempurnaan data yang diperoleh.

Prosedur Pengambilan Data

Dalam pengumpulan data perlu diperhatikan bahwa: (1) ada data yang diperlukan untuk penyebaran angket dan ada data yang diperlukan untuk penyebaran angket, dan ada data yang diperlukan untuk observasi dan wawancara, tergantung fokus penelitian; dan (2) derajat kedekatan dengan objek penelitian yang diteliti. (3) mencoba mengungkap apa yang sebenarnya terjadi, (4) penggalian data kualitatif ditujukan pada kumpulan yang luas dari berbagai kegiatan untuk menerapkan manajemen berbasis sekolah untuk meningkatkan kualitas penggambaran.

Dengan memperhatikan syarat-syarat dan pedoman diatas, pengumpulan data di dalam penelitian ini di lakukan dengan beberapa Teknik, yaitu :

1. Observasi (*Observation*)

Tujuan pelaksanaan observasi adalah untuk meningkatkan informasi yang dikumpulkan melalui wawancara dan pekerjaan verifikasi.

2. Wawancara Mendalam (*Indepth Interviewing*)

Data non-perilaku atau pra-perilaku (seperti alasan, motivasi, perspektif, dan persiapan) dari item yang dilakukan sebelumnya atau data perilaku umum dikumpulkan melalui wawancara. Pendapat, alasan, motif, dan penyusunan data berupa kata-kata, ide, perasaan, tindakan, dan lain-lain dari para guru adalah beberapa data yang dapat diperoleh dalam wawancara ini, dan saya berharap untuk lebih lengkap dan teliti. penyingkapan. Untuk setiap wawancara, tape recorder digunakan untuk menghindari masalah perekaman data. Informasi yang dikumpulkan selama wawancara diproses dan dikonfirmasi selama langkah triangulasi. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan umpan balik tentang penerapan data pada kenyataan saat ini.

4. Studi Dokumentasi

Data diperoleh melalui catatan lapangan, laporan, arsip, atau rekaman peristiwa untuk melengkapi data dan informasi yang dikumpulkan melalui survei, observasi, dan wawancara, serta diikat dengan bahan penelitian dan dokumentasi di arsip Kantor SKB. Menurut Lincoln dan Guba, informasi dalam bentuk dokumen dan catatan sangat berguna karena: 1) merupakan sumber data yang mantap dan kaya, 2) dapat digunakan sebagai alat bukti uji, 3) bersifat alamiah, 4) bersifat relatif terjangkau dan mudah dikumpulkan, dan 5) tidak reaktif. Arsip kantor SKB yang berkaitan dengan latar belakang pendidikan tutor, 2) dokumen yang berkaitan dengan sarana dan prasarana SKB, 3) dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan SKB, 4) program kerja, 5) kalender kegiatan, 6) laporan kegiatan program, 7) hasil pembelajaran, dan data lain yang dapat mendukung penelitian ini antara lain adalah data dokumenter dalam penelitian ini.

5. Studi Kepustakaan

Memperoleh fakta dan informasi dengan mengevaluasi teori dan temuan penelitian yang relevan dengan topik penelitian dengan harapan memperoleh bahan penelitian dan diskusi yang

analitis dan kaya atau sumber sudut pandang.

Pengecekan Keabsahan Data/Triangulasi

Langkah-langkah berikut dilakukan untuk memverifikasi reliabilitas data instrumen: Data hasil observasi dan wawancara dicek ulang.

Keaslian data penelitian ditentukan dengan melakukan triangulasi informasi yang diperoleh. Mengakses berbagai sumber data digunakan untuk melakukan triangulasi data. Setelah setiap wawancara dan observasi, tahap ini diselesaikan dengan mengkonfirmasi catatan di tempat yang diambil.

Analisis Data

Penelitian ini bersifat deskriptif eksploratif, artinya penelitian ini bermaksud memaparkan sikap dan kesiapan dari responden terhadap objek yang akan diteliti.

Sedangkan untuk analisis data pada aspek kesiapan dilakukan dengan tiga tahap, yaitu analisis pada saat pengumpulan data dilakukan, analisis data setelah pengumpulan data setelah pengumpulan data dilakukan dan penyajian data secara sistematis.

1. Analisis selama pengumpulan data
 - a. Memberi komentar dan refleksi setiap kali di wawancara.
 - b. Membuat ringkasan dari hasil beberapa kali wawancara
 - c. Membuat ringkasan situs/kasus dari serangkaian wawancara setiap periode pengumpulan data selama 1 bulan sehingga diperoleh kesimpulan sementara dalam situs atau antar situs

2. Analisis setelah pengumpulan data

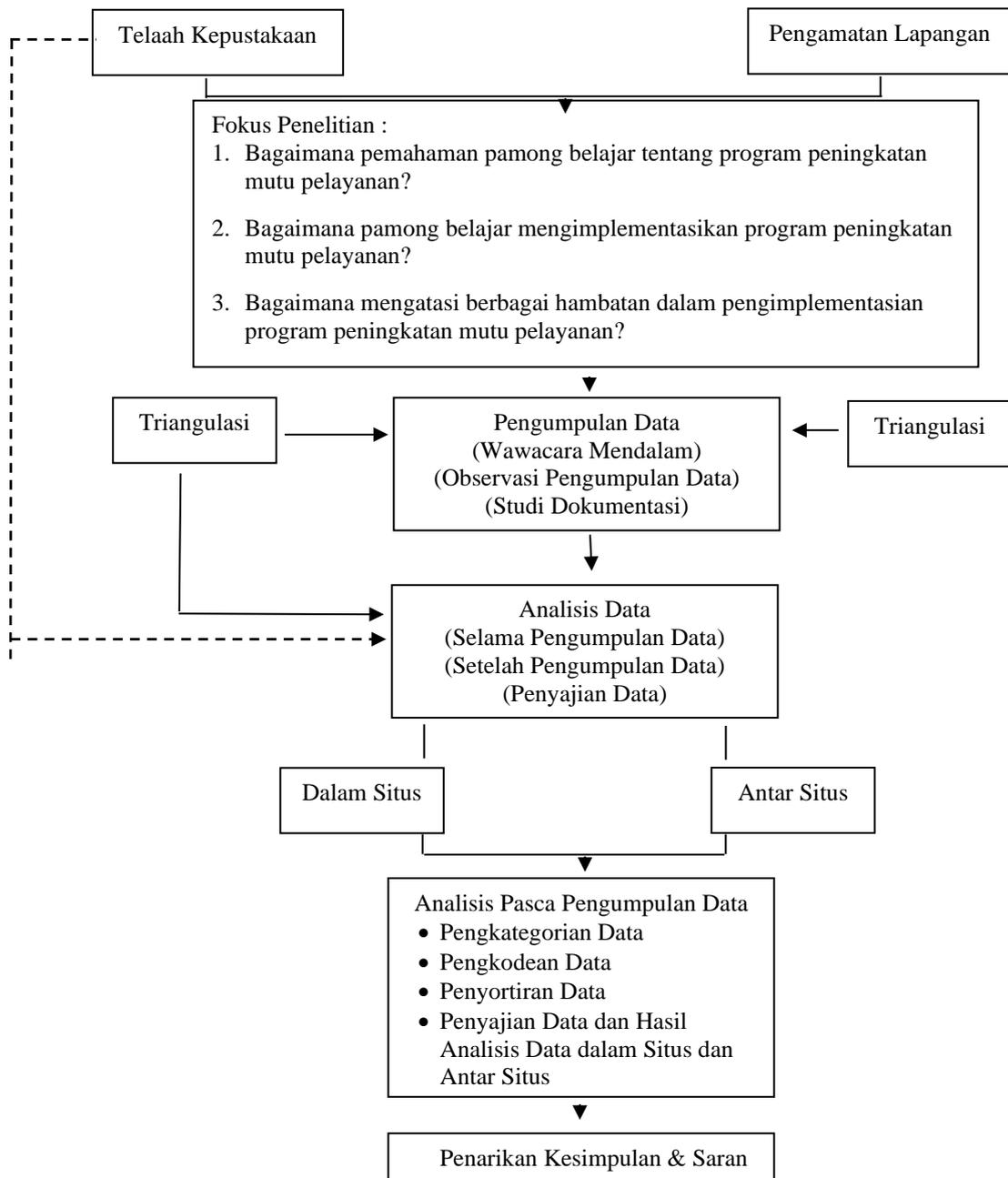
- a. Mengembangkan sistem kategori dan pengkodean sesuai dengan Batasan operasional dan lingkup atau fokus yang diteliti
- b. Menyortir data dengan pendekatan sistem kartu arsip agar kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian.

3. Penyajian data

Hasil analisis pada tahap pertama dan kedua selanjutnya disajikan secara sistematis sesuai dengan masing-masing situs untuk menghasilkan kesimpulan-kesimpulan sebagai temuan penelitian dalam bentuk deskripsi/paparan.

B. Tahap-tahap Penelitian

Gambar : Diagram Tahap-tahap Penelitian



PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

1. Pemahaman Pamong Belajar tentang program Peningkatan Mutu Pelayanan

Pemahaman Pamong Belajar di Sanggar Kegiatan Belajar dalam program meningkatkan mutu pelayanan pendidikan luar sekolah melakukannya dengan Langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Merumuskan program yang menjadi prioritas bagi peningkatan mutu layanan Pendidikan luar sekolah dengan cara menyiapkan seluruh komponen-komponen yang ada mulai dari pendanaan, peralatan, modul/bahan ajar, metode pembelajaran, menyiapkan lingkungan yang sesuai serta memadai.
- b. Mengkoordinasikan Langkah-langkah kerja bagi peningkatan mutu layanan Pendidikan luar sekolah dengan cara melakukan koordinasi dengan bagian-bagian lainnya, dengan stake holder dan pihak-pihak yang terkait secara continue dan berkelanjutan.
- c. Melakukan langkah-langkah kerja bagi peningkatan mutu layanan Pendidikan luar sekolah berdasarkan program kegiatan yang telah dibuat.
- d. Mengukur keberhasilan dengan pencapaian program kerja yang telah ditetapkan, dengan cara mengadakan evaluasi kepada setiap warga belajar sesuai dengan program yang diikutinya.
- e. Melakukan monitoring terhadap program-program kerja yang sedang

dilaksanakan agar sesuai dengan harapan.

- f. Mendorong serta memotivasi semua staf dalam rangka menjalankan semua tugas-tugasnya.

2. Pamong Belajar Mengimplementasikan Program Peningkatan Mutu Pelayanan

Komponen yang paling penting dari pelaksanaan Pendidikan luar sekolah adalah keberadaan pamong belajar yang merupakan dinamisator, fasilitator sekaligus motivator dalam memberikan layanan Pendidikan luar sekolah. Agar pamong belajar dapat memberikan suatu layanan yang optimal terhadap Pendidikan luar sekolah diperlukan kemampuan-kemampuan pamong belajar sebagai berikut :

1. Kemampuan dalam menyiapkan program latihan, yaitu a) menyusun rencana acara pembelajaran, b) menyusun materi belajar, dan c) menyusun alat evaluasi.
2. Kemampuan dalam melaksanakan proses dalam pembelajaran dalam latihan, yaitu a) Penguasaan materi, b) Penguasaan metode belajar, c) Penguasaan media pelatihan, d) Penguasaan kelas, dan e) Kemampuan berkomunikasi.
3. Kemampuan dalam menyiapkan program latihan, yaitu a) Kemampuan mengevaluasi hasil belajar, b) Kemampuan menganalisis hasil evaluasi, dan c) Kemampuan menyajikan hasil evaluasi.

Kemampuan-kemampuan tersebut mencerminkan tingkat keterampilan manajerial dari pamong belajar sehingga dapat dinyatakan baha

apabila kemampuan manajerial pamong belajar memadai, maka dapat diasumsikan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya pamong belajar dapat memberikan layanan yang optimal terhadap Pendidikan luar sekolah yang berkualitas.

3. Upaya Mengatasi Berbagai Hambatan dalam Pengimplementasian Program Peningkatan Mutu Pelayanan

Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh Pamong Belajar dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pengimplementasian program peningkatan mutu pelayanan adalah :

a. Untuk mengatasi hambatan kurangnya motivasi belajar dengan memberikan motivasi bimbingan, arahan serta ajakan-ajakan kepada masyarakat agar dapat ikut dalam kegiatan Pendidikan luar sekolah, selanjutnya memberikan sosialisasi bahwa kegiatan yang diberikan untuk menambah kemampuan dan keterampilan kepada peserta warga belajar. Motivasi-motivasi yang dilakukan oleh pamong untuk berorientasi kerja menuju mutu layanan Pendidikan luar sekolah melalui mekanisme penyampaian informasi sebagai berikut :

1. Ia yakin mampu mengerjakan.
2. Ia yakin bahwa pekerjaan tersebut memberikan manfaat bagi dirinya.
3. Tidak sedang dibebani oleh problem pribadi atau tugas lain yang lebih penting atau mendesak.
4. Tugas tersebut merupakan kepercayaan bagi yang bersangkutan.
5. Hubungan antar bawahan dalam organisasi harmonis.

Agar kelima prinsip tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka pertama yang harus dilaksanakan adalah membuat situasi yang kondusif agar para pamong merasa harmonis sehingga upaya kerja menuju layanan Pendidikan luar sekolah dapat tercapai.

- a. Untuk mengatasi kurangnya peralatan upaya yang dapat dilakukan dengan menambah sarana sesuai dengan kebutuhan, serta sarana yang ada fungsinya dimaksimalkan.
- b. Upaya untuk mengatasi modul atau bahan ajar yang masih kurang, Pamong Belajar menambah sesuai dengan jumlah siswa dan sebelum kegiatan dilaksanakan, bahan ajar harus sudah selesai.
- c. Upaya untuk mengatasi kurangnya partisipasi warga dengan cara diberikan motivasi, dukungan serta didukung dengan suasana kerja yang menyenangkan.
- d. Upaya untuk mengatasi suasana lingkungan yang kurang baik, Pamong Belajar melakukannya dengan cara menciptakan lingkungan yang indah, bersih, asri dan menyenangkan.
- e. Upaya untuk mengatasi hambatan kurangnya kompetensi tutor dalam menjalankan tugasnya, mereka diberikan bimbingan, pembinaan, serta kursus-kursus, pelatihan-pelatihan sesuai dengan kebutuhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, observasi, wawancara dan hasil pembahasan pada bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik beberapa

kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagaimana pemahaman pamong belajar tentang program peningkatan mutu pelayanan, yaitu dengan cara sebagai berikut :

- a. Merumuskan program yang menjadi prioritas bagi peningkatan mutu layanan Pendidikan luar sekolah.
- b. Mengkoordinasikan langkah-langkah kerja bagi peningkatan mutu layanan Pendidikan luar sekolah.
- c. Melakukan langkah-langkah kerja bagi peningkatan mutu layanan Pendidikan luar sekolah.
- d. Mengukur keberhasilan dengan pencapaian program kerja yang telah ditetapkan.
- e. Melakukan monitoring terhadap program-program kerja yang sedang dilaksanakan.
- f. Mendorong staf dengan cara mengoptimalkan kinerjanya.

2. Bagaimana pamong belajar mengimplementasikan program peningkatan mutu layanan yaitu dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Merumuskan standar pelayanan mutu Pendidikan luar sekolah
- b. Memberikan jaminan mutu pelayanan Pendidikan luar sekolah
- c. Memberikan tingkat kepercayaan terhadap stake holder dalam pemberian pelayanan mutu.
- d. Memberikan motivasi kepada pelaksanaan (pamong) untuk berorientasi kerja menuju mutu layanan Pendidikan luar sekolah.

3. Bagaimana mengatasi berbagai hambatan dalam mengimplementasikan program peningkatan mutu layanan, meliputi upaya-upaya sebagai berikut :

- a. Dengan cara memotivasi warga belajar untuk mau mengikuti Pendidikan program di Pendidikan luar sekolah (SKB)
- b. Dengan cara menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
- c. Dengan cara menambah bahan ajar atau modul yang dibutuhkan sesuai dengan jumlah peserta warga belajar.
- d. Dengan mengadakan kerjasama yang baik terhadap warga belajar, sehingga mereka memahami, mengerti dan akhirnya mau berpartisipasi meningkatkan pelayanan mutu.
- e. Dengan menciptakan suasana lingkungan yang baik sehingga mereka merasa betah.
- f. Dengan memberikan bimbingan serta dukungan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Blanchard K. *Hati Seorang Pemimpin*. Batam; Inter Aksara. 2001
- Bogdan, Robert C. and Biklen, Sari Knop. *Qualitative Research In Education; An Introduction to Theory and Methods*. London; Allyn and Bacon. Boston. 1998
- Departemen Agama RI. *Manajemen Madrasah Aliyah*. Jakarta; Dirjen Bimbaga Islam. 1998
- Departemen Pendidikan Nasional. *Panduan Manajemen Sekolah*. Dikdasmen. Direktorat Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama. 2000
- Djudju Sudjana. *Pendidikan Luar Sekolah Wawasan Sejarah Perkembangan*

Endang Pujiastuti

Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Pamong Belajar Pada Pendidikan Luar Sekolah.....(Hal 2512-2521)

Falsafah dan Teori Pendukung Azas. Bandung; Uninus. 1991

HAR. Tilaar. *Pendidikan, Kebudayaan dan Masyarakat Madani di Indonesia, Strategi Reformasi Pendidikan Nasional*. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya. 1999

Hersey, Paul and Kenneth H. Blanchard. *“Management of Organization Behaviour; Utilizing Hyman Resources”*. New Jersey; Englewood Cliffs New Jersey Prentice Hall. 1998

Kindervatter, S. *Nonformal Education as an Empowering Process ith Case Studies from Indonesia and Thailand*. Am-herst, Mss; Center for International Education University of Massachusetts. 1997

Robert K. Yin. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta; Raja Grafindo Persada. 2002

Rue, Lesliw. And Loyd Byars. *“Management: Theory and Applications”*, USA; USA, Richard D. Irwin. 1996

Slavin, Robert E. *Research Methode In Educations*, London; Toronto, Allyn and Bacon, 1992

Soelaiman Yoesoef. *Konsep Dasar Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta; Bumi Aksara. 1992

Sudjana. *Manajemen Program Pendidikan: Untuk Pendidikan Luar Sekolah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung; Falah Production. 2000

Sugiyono. *Methodologi Penelitian Administrasi*. Bandung; Alfabeta. 1998

Tim Penyusun. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Jakarta; Dirjen Kelembagaan Agama Islam. 2003

Tim Penyusun. *Supervisi Madrasah Aliyah*. Jakarta; Dirjen Bimbaga Islam. 1999