

Tabel 4.1. Daftar Informan

NO	Nama Informan	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1.	Irfan Fitriadi, S.Si	40 th	Laki-laki	Manager Cabang
2.	Syaikhuna Ahmed El-Hajj	56 th	Laki-laki	Staff Akademik
3.	Rikky Afirullah, S.N.	28 th	Laki-laki	Instruktur/tentor
4.	Almaida Shofiani	17 th	Perempuan	Pelajar/siswa
5.	Syifaa' Qothrunnadaa	15 th	Perempuan	Pelajar/siswa

Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti memulai dengan menunjuk pimpinan LBB Primagama Nginden Intan Surabaya sebagai *key informan*, yaitu informan kunci dalam penelitian ini. Sedangkan untuk informan selanjutnya, pimpinan LBB Primagama Nginen Intaan Surabaya akan menunjuk beberapa nama lain yang akan dijadikan informan yang berhubungan dengan layanan program bimbingan belajar, yang dibutuhkan oleh peneliti.

Peneliti mendapatkan empat informan yang menjadi subjek penelitian. Subjek penelitian diharapkan dapat membantu memberikan informasi sesuai

fokus penelitian agar data penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti dapat terkumpul.

1. Subjek ke 1 (disebut IR)

Subjek pertama sebagai *key informan* adalah IR. IR merupakan manager cabang di lokasi penelitian. IR menjadi *key informan* karena jabatannya sebagai manager cabang/ kepala cabang dirasa dapat sangat membantu dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Lokasi penelitian ini terletak di Ruko Nginden Intan Timur Blok A2 Unit 23, Sukolilo, Surabaya. Di deretan Ruko itulah terdapat satu unit ruko dengan cat dinding berwarna biru. Bangunan itu terdiri dari dua lantai.

Lantai satu terdiri dari ruang tunggu untuk instruktur, ruang staff, toilet untuk staff dan instruktur, serta satu ruang loby yang terdiri dari meja milik manager cabang disudut kanan depan, meja bagian akademik di sudut kiri depan, dan meja administrasi sekaligus meja informasi. Semua meja tersebut sudah dilengkapi dengan laptop, printer, dan alat tulis kantor (ATK) lainnya. Kemudian di lantai dua, ada beberapa ruang kelas yang digunakan untuk kegiatan bimbingan belajar dan juga toilet untuk siswa. IR menempati meja kerja yang ada di sudut kanan depan sebagai manager cabang.

2. Subjek ke 2 (disebut SY)

Subjek SY merupakan staff bagian layanan akademik. Beliau dipilih menjadi informan karena jabatannya sebagai staff bagian layanan akademik akan membuatnya mudah menjawab pertanyaan peneliti yang berkaitan dengan program-program layanan yang ada di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya beserta evaluasinya.

Subjek yang ketiga disebut dengan RK. RK merupakan tentor atau yang disini disebut dengan instruktur. Mata pelajaran yang menjadi tanggungjawab RK adalah bahasa Inggris. Sebagai instruktur, RK lebih banyak memiliki kesempatan untuk mengenal dan dekat dengan para siswa. Oleh karena itu, RK ditunjuk menjadi salah satu informan di sini.

Subjek yang keempat adalah AM. AM merupakan salah satu siswa yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Intan Surabaya. AM berusia 17 tahun dan sedang berada di kelas 12 Sekolah Menengah Atas. AM telah bergabung di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya sejak awal menginjak kelas 12.

5. Subjek ke 5 (disebut SF)

Subjek SF adalah salah satu siswa LBB Primagama Nginden Intan Surabaya yang sedang duduk di bangku kelas 9 Sekolah Menengah Pertama. SF menjadi salah satu informan pada penelitian ini karena dinilai bisa mewakili teman-temannya sebagai penerima layanan, untuk mengatakan pernyataann-pernyataan yang dapat membantu melengkapi data penelitian.

B. Deskripsi Hasil Temuan

Hasil dari penelitian ini merupakan jawaban dari pertanyaan peneliti yaitu mengenai evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar dengan model 4D (*disconfirmation*, *dissatisfaction*, *dissonance*, dan *disaffected*) di Lembaga Bimbingan Primagama Nginden Intan Surabaya.

1. Manajemen Layanan Bimbingan Belajar

Ada beberapa program layanan bimbingan belajar yang disediakan oleh LBB Primagama Nginden Intan Surabaya, sebagaimana wawancara pada subyek IR sebagai berikut :

“ Disini ada program layanan akademik, ada layanan bimbingan belajar juga. Program layanan bimbingan belajar sendiri terdiri dari program reguler, program intensif sama program super intensif. Semua program masih punya program-program lagi.”⁹² (1A, 1, IR, 1)

⁹² Hasil wawancara dengan IR, Pimpinan LBB Primagama Nginden Intan, di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya. (13-03-17 ; 13.00 WIB)

“Programnya macam-macam. *Kayak* di brosur ini, ada program regular, program intensif, dan super intensif,”⁹³ (1A, 1, RK,1)

“Tujuan program-programnya ya biar sesuai sama motto *total mendampingi siswa, terdepan dalam prestasi*,”⁹⁴ (1A, 2, IR, 2)

“Menurut saya sesuai. Visi primagama itu menjadi institusi pendidikan luar sekolah yang terkemuka, terunggul dan terbesar di Indonesia. Kalau misinya, menjadikan Primagama sebagai lembaga pendidikan luar sekolah yang terdepan dalam prestasi; sebagai tempat bagi setiap insan untuk berprestasi, berkreasi dan mengembangkan diri; dan sebagai aset pendidikan nasional dan kebanggaan masyarakat.”⁹⁵ (1A, 2, IR, 3)

⁹³ Hasil wawancara dengan RK, instruktur di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya. (22-03-17 ; 15.30 WIB)

⁹⁵ *ibid*

serta sarana belajar. Hal ini sesuai dengan buku panduan akademik Primagama yang menjadi pedoman pelaksanaan segala jenis program. Berikut hasil wawancara dengan subjek IR :

“Sebenarnya hampir sama antara program reguler, intensif dan super intensif. Cuma beda sedikit di jenis evaluasi, waktu, lama belajar, sarana belajar. Evaluasi di program reguler tujuannya menyiapkan siswa secara mental dan materi untuk menghadapi Tes Mid Semester 1, Tes Semester 1, Tes Mid Semester 2 hingga Tes Semester 2. Program reguler mulainya sejak siswa daftar di semester 1 dan selesai pas seminggu sebelum tes kenaikan kelas. Sarana yang digunakan ya pasti panduan belajar bidang studi yang isinya ringkasan teori praktis dan sistematis, terus juga paket soal pengayaan.”¹⁰² (1B, 7, IR, 9)

bulan aja. sesuai pedoman pelaksanaannya, buku panduan akademik dari Primagama.”¹⁰⁴(1B, 7, IR, 8-9)

Jika subjek IR mengatakan demikian, subjek RK mendukung dengan ungkapan yang senada namun lebih sederhana:

“Program reguler dilakukan untuk menyiapkan anak-anak dalam menghadapi Mid Test dan UAS, baik itu semester ganjil maupun genap, dan kelas berapapun. Sarana yang digunakan ya buku pegangan siswa dari LBB sini yang isinya materi, rangkuman, dan soal-soal. Sedangkan program intensif dan super intensif itu dilaksanakan untuk menyiapkan anak-anak dalam menghadapi UN dan UAS. Buku yang digunakan adalah buku panduan sukses menghadapi UN dari LBB. Anak-anak juga diajari trik menghadapi UN, cara menjawab dan menghadapi soal serta diberi motivasi.”¹⁰⁵ (1B, 7, RK, 9)

Subjek AM sebagai siswa di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya ternyata juga mengungkapkan hal yang sama. AM mengaku mengikuti program reguler dan juga intensif. Berikut pemaparannya:

“Awalnya saya ikut program reguler, itu sejak awal saya duduk di kelas 12. Yang dipelajari ya pelajaran-pelajaran yang ada disekolah. Materi yang akan diajarkan disekolah itu dibahas disini lebih dulu. Kemudian mendekati UN, saya masuk kelas intensif yang membahas persiapan UN dan Ujian Akhir Sekolah.”¹⁰⁶ (1B, 7,AM, 9)

Menurut hasil observasi, ada beberapa kelas yang melaksanakan kegiatan bimbingan belajar dalam satu waktu. Namun dari kesemua kelas ini tidak ada yang sama. Beberapa dari kelas

¹⁰⁴ Ibid

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan RK, instruktur LBB Primagama Nginden Intan Surabaya di LBB Primagama Nginden INtan Surabaya (22-03-17 ; 15.30 WIB)

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan AM, salah satu siswa di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (23-03-20117 ; 18.30)

tersebut merupakan kelas program reguler, beberapa lainnya merupakan program intensif dan sisanya adalah kelas program super intensif.

Dalam pelaksanaan program bimbingan belajar, instruktur sangat berperan penting. Berikut tugas instruktur dalam menjalankan layanan program bimbingan belajar yang dipaparkan oleh subjek IR sebagai Kepala cabang :

“Ya instruktur harus menjalankan tugasnya; mengajar sesuai bidang studi dengan tepat waktu, tepat materi dan menarik minat siswa; melaksanakan evaluasi belajar untuk para siswa sesuai jadwal; melakukan koordinasi kerja dengan tentor/instruktur lainnya,”¹⁰⁷ (1B, 8, IR, 10)

tapi masih ada intruktur yang sedikit membosankan. Beberapa dari tema-teman terkadang batal masuk kelas kalau tau jadwal saat itu adalah instruktur yang mereka anggap membosankan.”¹⁰⁹ (1B,8, AM,10)

Mengenai teknis layanan siswa di Primagama, subjek IR mengatakan terdapat beberapa tahap, diantaranya yaitu ;

Ungkapan subjek AM mendukung pernyataan diatas mengenai

“Diawal pendaftaran dijelaskan program-programnya, diberikan buku-buku dan modul. Kemudian tes untuk tau seberapa kemampuan sebelum ikut les. Ada konsultasi juga untuk orangtua dan siswa. Di kegiatan belajar kita dapat

[illegible]

mengaku kesulitan dalam mengerjakan tugas sekolah dan ingin meminta bantuan.

Waktu pelaksanaan layanan program bimbingan belajar berlangsung setiap hari karena seringkali hari Minggu juga diisi dengan pembahasan soal-soal. Berikut penuturan subjek IR :

“Setiap hari buka. Senin sampai Jumat kantor buka mulai jam satu siang sampai jam delapan malam. Kalau anak-anak mulai ada kelas jam setengah empat sore. Hari Sabtu dan Minggu cuma sebentar, siang sudah tutup,”¹¹⁶ (1B, 9, IR, 15)

Pernyataan yang sama mengenai waktu pelaksanaan layanan program bimbingan belajar juga diberikan oleh subjek RK:

“Disini setiap hari buka. Biasanya kalau mendekati ujian seperti ini hari Minggupun kita buat unuk membahas soal-soal, meskipun hanya sebentar. Kalau hari besar baru libur.”¹¹⁷ (1B, 9,RK, 15)

Dalam hal pengawasan program, subjek IR memaparkan bahwa semua instruktur dan karyawan LBB Primagama Nginden Intan Surabaya berwenang mengawasi jalannya program yang dilaksanakan setiap hari. Berikut pemaparannya :

“Semua instruktur dan karyawan berwenang mengawasi jalannya program yang berjalan setiap hari. Di sini kami semua saling mengingatkan dan saling membantu agar program dapat

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Cabang Bapak Irfan, di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya. (13-03-17 ; 13.00 WIB)

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan RK, instruktur LBB Primagama Nginden Intan Surabaya di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (22-03-17 ; 15.30 WIB)

berjalan dengan lancar. Intinya ya saling komunikasi,”¹¹⁸ (1C, 10,IR, 16-17)

Tidak jauh berbeda dengan pernyataan diatas, subjek SY sebagai staff bagian akademik juga mengatakan demikian:

“Setiap hari, setiap program bimbingan belajar berlangsung, kita mengawasi jalannya program. Kalau ada yang kurang ya saling mengingatkan, begitu saja”¹¹⁹ (1C, 10, SY, 16-17)

Sedangkan untuk evaluasi program bimbingan belajar, subjek IR mengatakan bahwa ada evaluasi dari pihak pusat setiap setahun sekali yang di sini biasa disebut dengan audit. Berikut penjelasan IR :

“Kalau evaluasi, di sini ada yang namanya audit setahun sekali dari pusat. Jadi pihak pusat yang mengevaluasi setiap tahun,”¹²⁰ (1D, 11-12, IR, 18-21)

Pendapat diatas didukung oleh subjek SY yang juga berpendapat demikian:

“Dari pusat ada evaluasi keseluruhan mulai dari kinerja instruktur, program-program bimbel, sampai sarana yang digunakan di sisni. Biasanya disebut dengan audit yang merupakan kebijakan dari pusat untuk seluruh Primagama. Itu rutin setahun sekali dan yang berwenang adalah pihak dari pusat,”¹²¹ (ID, 11-12, SY, 18-21)

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan IR, Kepala Cabang , di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya. (13-03-17 ; 13.00 WIB)

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan SY, staff bidang akademik, di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (13-03-17 : 14.00 WIB)

¹²⁰ Hasil wawancara dengan IR, Kepala Cabang , di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya. (13-03-17 ; 13.00 WIB)

¹²¹ Hasil wawancara dengan SY, staff bidang akademik, di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (13-03-17 : 14.00 WIB)

Ada alasan tersendiri mengapa LBB Primagama Nginden Intan Surabaya melakukan evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar dengan model 4D. Ini diutarakan oleh subjek IR:

“Evaluasi ini digunakan biar kita bisa cepat memperbaiki hal-hal yang perlu diperbaiki, evaluasi ini kan fokusnya sama kekurangan kita,”¹²⁴ (2E, 15, IR, 23)

Hal yang sama diungkapkan oleh subjek SY dengan penjelasan yang lebih sederhana :

“Evaluasi ini lebih gampang buat lihat kesalahan atau kekurangan yang perlu diperbaiki”¹²⁵ (2E, 15, SY, 23)

Tentang bagaimana LBB Primagama Nginden Intan Surabaya melakukan evaluasi kualitas layanan dengan model 4D dijelaskan oleh subjek SY sebagai berikut :

“Untuk evaluasi rutinnya, setahun sekali dipertengahan program kami menggunakan angket kepuasan pelanggan sama angket *ismart* yang nantinya para pelanggan atau siswa menulis pernyataan tentang puas atau tidak puas dengan layanan yang kami berikan, pernyataan sesuai atau tidaknya layanan kami sama yang kami janjikan maupun yang mereka harapkan. Angket itu nantinya saya yang mengolah dan hasilnya kami diskusikan bareng-bareng, instruktur dan staff.”¹²⁶ (2E, 16, SY, 24-26)

¹²⁴ Hasil wawancara dengan IR, Kepala Cabang , di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya. (13-03-17 ; 13.00 WIB)

¹²⁵ Hasil wawancara dengan SY, staff bidang akademik, di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (13-03-17 : 14.00 WIB)

¹²⁶ Hasil wawancara dengan SY, staff bidang akademik, di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (13-03-17 : 14.00 WIB)

selain menggunakan angket:

Pedoman yang digunakan dalam evaluasi kualitas layanan dengan model 4D ini menggunakan buku panduan akademik dari Primagama dan juga pedoman angket dari pusat. Seperti yang diungkapkan oleh subjek SY:

Subjek IR juga mengatakan hal yang sama tentang pedoman mereka dalam melaksanakan evaluasi kualitas layanan dengan model 4D:

¹²⁷ Hasil wawancara dengan RK, instruktur LBB Primagama Nginden Intan Surabaya di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (22-03-17 ; 15.30 WIB)

¹²⁸ Hasil wawancara dengan SY, staff bidang akademik, di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (13-03-17 : 14.00 WIB)

[illegible]

“Iya disuruh ngisi angket. Angketnya isinya pernyataan fasilitas-fasilitas di sini kayak gimana, terus kita puas apa tidak. Instruktur-instrukturnya juga kayak gimana, kita suruh kasih nilai kedisiplinan, cara ngajar, macem-macem. Nilainya mulai dari sepuluh sampek seratus,”¹³²
(2FG,17&20,AM,29&32)

Menurut SY, siswa mengalami *Dissatisfaction* dan *Disconfirmation* lebih sering disebabkan oleh intruktur. Hal ini diutarakan oleh SY sebagai berikut :

“Yang sering itu gara-gara instruktur. Kadang bilangny instrukturny *mboseni*, katanya instrukturny kurang pas ngasih materi. Kalau fasilitasnya aman-aman aja. Tapi tetap bisa diatasi,”¹³³ (2FG,18&21, SY,30&33)

¹³² Hasil wawancara dengan AM, salah satu siswa di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (23-03-2017 ; 18.30)

¹³³ Hasil wawancara dengan SY, staff bidang akademik, di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (13-03-17 : 14.00 WIB)

tidak saja karena instruktur. AM mengaku ada hal lain yang juga menyebabkan siswa mengalami *disconfirmation* maupun *dissatisfaction*.

“Instrukturnya itu ada yang cerita *tok gitu loh*, padahal ceritanya gak nyambung sama materi. Kalau aku sih yaudah dijalani aja, meskipun jadi agak males. Terus yang sering buat repot itu mushollahnya kecil, muridnya banyak. Jadi sering telat masuk kelas gara-gara *ngantri* sholat. Sudah bilang ke karyawannya situ, tapi malah cuma diguyoni,”¹³⁴ (2FG,18&21, AM,30&33)

kurang dingin, ya kami datangkan tukang servis. Atau minta biar salah satu instrukturnya ditegur, diingatkan, ya kita panggil instruktur yang bersangkutan. Biasanya bisa secepatnya kami tindaklanjuti biar cepat beres, anak-anak nyaman belajarnya.”¹³⁶ (2FG,19&22,SY,31&34)

“Di brosur kan ada tulisannya kalau sekelas itu maksimal 15 anak, ada juga yang maksimal 25 anak, tergantung kelasnya. Awalnya memang kelasnya isinya segitu, tapi lama-lama malah nambah banyak banget. Apalagi dekat ujian, malah makin banyak. Kelasnya jadi rame banget, jadi susah fokus,”¹³⁹ (2H, 24, SF,36)

“Biasanya ya mereka yang menganggap les di LBB Primagama pasti sukses, pasti nilainya tinggi terus di sekolah, tapi mereka kalau les gak seberapa memperhatikan. Ada juga kalangan seperti itu. Padahal untuk dapat semua itu, bukan cuma harus les disini, bayar penuh, masuk rajin gitu aja. Mereka juga harus mengikuti pembelajaran dengan sungguh-sungguh, memperhatikan instruksinya, bukan pokoknya masuk aja tapi di kelas sibuk main sendiri,”¹⁴⁰ (2H, 24,SY, 36)

“Pengaduan yang masuk ke kami itu kami tampung dulu, nanti dibahas sekalian sama hasil pengolahan angket,”¹⁴¹ (2H,25,SY,37)

¹⁴¹ Hasil wawancara dengan SY, staff bidang akademik, di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (13-03-17 : 14.00 WIB)

memastikan agar siswanya tidak mengalami *diskonfirmasi*,
dissatisfaksi, *dissonansi* maupun *disaffeksi*

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Evaluasi

Ada beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar dengan model 4D disini. Ada beberapa faktor yang menjadi pemicunya. Menurut SY, kesederhanaan evaluasi kualitas layanan dengan model 4D merupakan kekuatan:

“Kesederhanaan evaluasi ini sebenarnya jadi kekuatan tersendiri lho. Kan kalo sederhana, ndak ribet-ribet, jadi gampang dilakukan,” (2E, 16, SY,28)

Subjek IR memiliki pendapat yang berbeda dengan RK, dia mengatakan bahwa faktor yang mempermudah evaluasi ini adalah sebagai berikut :

“evaluasi ini ndak seberapa merepotkan dan mudah, ndak butuh sarana yang macam-macam. Kita kapan saja bisa dapat data, bahkan cumaa duduk sambil ngobrol sama anak-anak,”¹⁴⁷ (2E, 16, IR,28)

Subjek AM memaparkan bahwa evaluasi ini bisa dianggap efektif karena para siswa jadi mudah mengutarakan keluhan :

“enak sih, instruktur atau kakak-kakaknya itu sering ngajak ngobrol teman-teman, teman-teman juga jadi ndak sungkan kalau cerita-cerita. Kadangkan kita ndak kerasa kalau lagi ngobrol” (2E, 16, AM, 28)

Dalam melaksanakan evaluasi kualitas layanan dengan model 4D, juga ada beberapa hal yang dianggap sebagai faktor penghambat, ini diungkapkan oleh subjek SY :

“Yang jadi penghambat itu, kadang anak-anak ndak benar-benar serius kalau ngisi angket. Ada yang niru-niru temannya, ada yang ndak jujur. Terus kita juga beberap kali mengamati anak yang sikapnya kurang enak, kita ajak bicara ternyata sedang ada masalah pribadi dengan keluarganya, bukan dengan kita.” (2E, 16, SY, 28)

Ini diakui pula oleh SF yang juga mengatakan bahwa beberapa temannya tidak mengisi angket dengan benar:

“Kalau ngisi angket itu kadang agak males. Teman-teman yang antusias aja yang ngisinya beneran. Teman-teman, terutama yang cowok itu suka asal kalau ngisi, pokoknya keisi penuh aja,” (2E, 16, SY, 28)

¹⁴⁷ Hasil wawancara dengan IR, Kepala Cabang , di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya. (13-03-17 ; 13.00 WIB)

“yang sering itu kita mengamati siswa yang agak dicurigai, terus pas sudah bisa diajak ngobrol ternyata keluhannya ndak ada hubungannya sama kita. Tapi ya ndak masalah, ndak ada salahnya juga. Cara yang paling bisa diandalkan ya angket,”¹⁴⁸ (2E, 16, IR, 28)

“Kalau menurut saya, yang susah itu kalau berhadapan sama anak yang pendiam. Ada anak yang sangat diam, ndak pernah ngomong sama sekali kalau ndak dipaksa. Anak yang kayak gitu malah rawan merasakan *dissatisfaksi*, *diskonfirmasi*, *dissonansi* maupun *disafeksi*. Tapi anak yang dari awal memang pendiam itu susah banget diajak ngobrol, jadi ndak gampang juga kalau mau nanya permasalahan mereka,”¹⁴⁹ (2E, 16, RK, 28)

Pada bagian ini peneliti akan menyampaikan hasil analisis data tentang evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar dengan model 4D *disconfirmation*, *dissatisfaction*, *dissonance* dan *disaffected*. Hal ini

¹⁴⁹ Hasil wawancara dengan RK, instruktur LBB Primagama Nginden Intan Surabaya di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya (22-03-17 ; 15.30 WIB)

Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Intan Surabaya merupakan lembaga yang menawarkan jasa pendidikan diluar sekolah untuk meningkatkan prestasi akademik siswa. Materi

Lembaga bimbingan belajar (LBB) merupakan sebuah institusi yang bergerak dibidang jasa. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Permendikbud RI) Nomor 81 Tahun 2013 pasal 4 mengatakan bahwa Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) yang didirikan dapat menyelenggarakan program pendidikan kesetaraan, pendidikan peningkatan kompetensi akademik, dan/atau pendidikan nonformal lain yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan materi belajarnya disesuaikan dengan Garis-garis Besar Program Pembelajaran (GBPP) yang ditetapkan oleh Kemendiknas. Tujuan layanan bimbingan belajar secara umum adalah membantu peserta didik agar mendapat penyesuaian yang baik di dalam situasi belajar, sehingga setiap peserta didik dapat belajar dengan efisien sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya, dan mencapai perkembangan yang optimal.

kesetaraan, pendidikan peningkatan kompetensi pendidikan nonformal lain yang dibutuhkan masyarakat. Materi belajarnya disesuaikan dengan Garis-garis Pembelajaran (GBPP) yang ditetapkan oleh KEMDIKBUD. Layanan bimbingan belajar secara umum adalah layanan bagi peserta didik agar mendapat penyesuaian yang baik di dalam proses belajar sehingga setiap peserta didik dapat belajar dengan

Dalam perencanaan, LBB menetapkan pedoman yang mengatur berbagai aspek pengelolaan secara tertulis. Pedoman pengelolaan ini berfungsi sebagai petunjuk pelaksanaan operasional dan evaluasi secara berkala. LBB Primagama telah memiliki pedoman tertulis yang menjadi acuan dalam kegiatan operasional dan evaluasi secara berkala diantaranya yaitu buku panduan akademik, kurikulum yang sesuai dengan kurikulum sekolah yaitu kurikulum KTSP dan Kurikulum 2013, Struktur Organisasi, Tata tertib pembelajaran, serta Biaya Operasional.

a. pengenalan siswa yang mengalami masalah belajar

e. Tahap kelima adalah *Ending* program. Pada tahap ini, tujuan siswa mengikuti bimbel di LBB Primagama dikerucutkan dan direview apa yang sudah didapat dari Primagama. Disini juga siswa diberi motivasi untuk mencapai tujuan.

Program regular dilakukan untuk menyiapkan para siswa secara mental dan materi dalam menghadapi Tes Mid Semester 1, Tes Semester 1, Tes Mid Semester 2, dan Tes Semester 2. Program ini dimulai pada awal semester satu dan berakhir pada satu minggu sebelum tes kenaikan kelas. Sarana yang digunakan disini adalah panduan belajar bidang studi yang berisi ringkasan teori praktis dan sistematis, serta paket soal pengayaan.

Program Intensif merupakan program yang bertujuan untuk mempersiapkan siswa secara mental dan materi dalam menghadapi UN dan UAS. Program ini berlangsung sekitar 3 sampai 3,5 bulan. Program ini berakhir sekitar tiga hari sebelum tes UN. Sarana pokok yang digunakan disini adalah Panduan Belajar Ujian Sekolah (UAS)

Program Super Intensif memiliki tujuan yang sama dengan program intensif yaitu menyiapkan siswa baik secara mental maupun materi untuk menghadapi UN dan UAS. Sarana yang digunakan juga sama, yaitu buku Panduan Belajar Sukses UN dan Panduan Belajar Ujian Sekolah. Perbedaan program ini dengan program intensif adalah lama program atau waktu pelaksanaannya. Program ini hanya berlangsung 1,5 sampai 2 bulan saja.

Dalam pelaksanaan program bimbingan belajar, instruktur sangat berperan penting. Berikut tugas-tugas instruktur :

- a. Mengajar sesuai bidang studi
- b. Mengajar dengan tepat waktu dan tepat materi
- c. Menyampaikan materi dengan menarik minat siswa
- d. Membuat suasana ruang bimbingan belajar menjadi nyaman dan menyenangkan
- e. Melaksanakan evaluasi belajar untuk siswa sesuai jadwal

Namun masih ada beberapa instruktur yang masih kurang memenuhi kualifikasi yang telah disebutkan diatas. Ada yang masih kurang menarik dalam menyampaikan materi, ada juga yang masih terlambat datang.

Selain instruktur, staff atau karyawan tentu juga memiliki peran yang tidak kalah penting dari instruktur. Para staff harus menjalankan tugasnya dengan baik. Tugas-tugas mereka diantaranya adalah melayani keperluan surat-menyurat, menerima dan melayani tamu ataupun calon siswa dengan ramah, mendaftar dan melakukan herregistrasi pada para siswa, mendistribusikan saran belajar dan evaluasi belajar siswa, memberikan pengumuman-pengumuman penting bagi siswa, melayani dan menanggapi keluhan siswa dengan sigap, serta berbagai kegiatan pelayanan lainnya.

Pelaksanaan layanan program bimbingan belajar berjalan dengan baik karena adanya kerjasama antara staff/karyawan dan instruktur, serta bantuan dari para siswa. Para siswa yang antusias dan semangat dalam belajar sangat membantu instruktur untuk terus bersemangat memberikan layanan bimbingan belajar yang terbaik. Pelaksanaan layanan program bimbingan belajar ini berlangsung setiap hari.

Pengawasan pengelolaan satuan pendidikan nonformal meliputi pemantauan, supervisi, evaluasi, pelaporan dan tindak lanjut hasil pengawasan. Sedangkan untuk evaluasi, LBB melakukan evaluasi diri terhadap program yang diselenggarakan. LBB menetapkan indikator untuk menilai kinerja dan melakukan perbaikan dalam rangka mencapai Standar Nasional Pendidikan. Satuan pendidikan nonformal melaksanakan :

- a. Evaluasi proses pembelajaran secara periodik sesuai dengan program yang diselenggarakan.
- b. Evaluasi program kerja tahunan secara periodik sekurang-kurangnya satu kali dalam setahun.

Dalam hal pengawasan, semua staff/karyawan dan instruktur LBB Primagama Nginden Intan Surabaya berwenang mengawasi jalannya pelayanan program bimbingan belajar. Mereka saling mengingatkan dan saling membantu agar program-program dilaksanakan dapat berjalan dengan baik.

Sedangkan dalam evaluasi, di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya terdapat evaluasi keseluruhan mulai dari kinerja struktur, program-program bimbel, sampai saran prasana yang tersedia, yang dilaksanakan oleh pihak pusat setiap satu tahun sekali. Evaluasi ini

LBB Primagama Nginden Intan Surabaya melaksanakan evaluasi kualitas layanan dengan model 4D dengan tujuan agar dapat mendeteksi dan memperbaiki kesalahan-kesalahan dari pihak LBB Primagama Nginden Intan Surabaya. Alasannya, evaluasi ini mudah dilakukan.

Dari beberapa alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data mengenai 4D tersebut diatas, LBB Primagma Nginden Intan Surabaya melaksanakan evaluasi ini dengan menggunakan angket survey kepuasan pelanggan yang disebar kepada siswa setiap setahun sekali, kontak pengaduan, serta pengamatan oleh staff dan instruktur kepada pelanggan atau siswa sehari-hari. Angket evaluasi ini dibuat dengan mengacu pada buku panduan akademik. Seluruh staff dan instruktur dilibatkan dalam pelaksanaan evaluasi ini. Maka terlihat bahwa LBB

a. *Disconfirmation*

Dalam pengumpulan data *disconfirmation*, LBB Primagama menggunakan angket survey kepuasan pelanggan. Angket ini dibuat berdasarkan ketentuan yang ada di buku panduan akademik Primagama, berisi pernyataan puas atau tidak puas yang diberikan oleh siswa. Angket ini disebar kepada siswa secara rutin setiap satu tahun sekali. Hasil dari pengolahan angket selanjutnya dijadikan acuan untuk memperbaiki kekurangan lembaga.

[illegible]

banyak cerita yang bahkan tidak berhubungan dengan materi. Atau fasilitas prasarana seperti mushollah yang kurang nyaman.

b. *Dissatisfaction*

Dissatisfaction adalah suatu bentuk reaksi negatif atau perubahan ke arah sikap negatif sebagai hasil transaksi tertentu. *Dissatisfaction* muncul karena adanya suatu pengalaman buruk dalam mengkonsumsi suatu jasa.

Selain angket yang disebar secara rutin, LBB Primagama Nginden Intan Surabaya berupaya mengenali siswa yang mengalami gejala *dissatisfaction* dengan melakukan pengamatan sehari-hari. Pihak LBB memperhatikan siswa-siswa yang sikapnya berubah. Seperti, siswa yang biasanya terlihat rajin tiba-tiba sering terlambat atau siswa yang biasanya terbilang semangat berubah menjadi malas atau sedikit diam.

Diakui oleh SY, tidak semua siswa yang sikapnya berubah merupakan siswa yang mengalami *dissatisfaction*. Untuk memastikannya, salah satu staff atau instruktur akan memanggil siswa yang bersangkutan untuk menanyakan perihal perubahannya. *Dissatisfaction* siswa yang sering terjadi disini disebabkan oleh salah satu instruktur yang mereka anggap tidak sesuai dengan harapan mereka.

Dissonance atau disonansi artinya ketidakcocokan. Dapat dikatakan bahwa disonansi merupakan keadaan berbeda atau ketidakkonsistenan antara kepercayaan dengan tindakan. Terjadinya disonansi akan menimbulkan tiga macam tindakan pada seseorang yaitu : merubah kepercayaan, merubah tindakan, atau merubah persepsi dan tindakan.

[illegible]

Menurut pihak LBB ini, jarang ada siswa yang mengalami *dissonance*. Namun diakui pula bahwa biasanya siswa yang mengalami *dissonance* adalah mereka yang memiliki anggapan bahwa bergabung dengan LBB Primagama sudah pasti membuat mereka sukses meskipun tidak belajar. Dengan kata lain, mereka hanya membayar penuh biaya administrasi tanpa rajin mengikuti materi namun ingin berhasil dapat nilai yang bagus saat ujian.

Disafeksi muncul dari adanya diskonfirmasi dan satu keyakinan bahwa suatu jasa tertentu memiliki kualitas yang rendah. Disafeksi merupakan suatu emosi yang dialami ketika kepercayaan rusak, ketika provider dipersepsikan sebagai sosok yang tidak baik atau tidak jujur.

Pihak LBB ini mengaku sudah lama tidak menemui siswa yang mengalami gejala ini. Terakhir kali terjadi sudah beberapa tahun yang

Selanjutnya dalam menindaklanjuti disafeksi, karena dissatisfaksi, diskonfirmasi, dissonansi dan disafeksi merupakan satu kesatuan, maka LBB Primagama Nginden Intan Surabaya menindaklanjuti data dari kontak pengaduan, angket, serta pengamatan dengan memperbaiki program, pelayanan maupun fasilitas yang perlu diperbaiki. Kemudian LBB Primagama Nginden Intan Surabaya menyiapkan kerangka kerja yang lebih baik untuk merespon hasil evaluasi dissatisfaksi, diskonfirmasi, dissonansi serta disafeksi.

Berdasarkan hasil penelitian di LBB Primagama Ngin Surabaya, faktor pendukung dalam pelaksanaan evaluasi kualitas program bimbingan belajar adalah kedekatan siswa dengan

Sedangkan faktor yang menghambat evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar adalah para siswa tidak serius dalam mengisi angket survey. Selain itu, siswa yang pendiam juga menjadi faktor penghambat jalannya evaluasi kualitas layanan karena mereka cenderung tidak mau diajak berbicara atau *sharing*.

Temuan yang berbeda ditemukan oleh peneliti, bahwa evaluasi dengan model 4D dianggap sebagai evaluasi yang sederhana dan dianggap sudah dapat mengevaluasi dengan valid, sedangkan evaluasi dengan model 4D ini masih butuh disandingkan dengan evaluasi juga untuk dapat menghasilkan hasil yang lebih valid. Terlebih lagi jika alat untuk mengumpulkan data 4D yang digunakan hanya sebagian, hanya sekedar angket kepuasan pelanggan, pengamatan perubahan sikap, serta kontak pengaduan.