

**IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PENDIDIKAN NON FORMAL DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PROGRAM LAYANAN DI LEMBAGA  
KURSUS DAN PELATIHAN EXCELLENT DESA JATIDATAR  
KECAMATAN BANDAR MATARAM  
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

**TESIS**



Oleh :  
**RINA YATI**  
**NPM. 21720010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2023**



**IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PENDIDIKAN NON FORMAL DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PROGRAM LAYANAN DI LEMBAGA  
KURSUS DAN PELATIHAN EXCELLENT DESA JATIDATAR  
KECAMATAN BANDAR MATARAM  
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

**TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Menyelesaikan Program Magister Administrasi Pendidikan**

**Oleh :  
RINA YATI  
NPM. 21720010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2023**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menginvestigasi dan menganalisis implementasi pengelolaan pendidikan non formal di Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent Desa Jatidatar, dengan fokus pada peningkatan mutu program layanan. Pendidikan non formal memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan pendidikan di luar lingkungan sekolah formal, dan penelitian ini berfokus pada lembaga kursus dan pelatihan di Desa Jatidatar, Kecamatan Bandar Mataram, Kabupaten Lampung Tengah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pendidikan non formal di Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent Desa Jatidatar masih memiliki beberapa tantangan dan hambatan yang mempengaruhi mutu program layanan.

Beberapa tantangan yang diidentifikasi meliputi kurangnya sumber daya manusia yang berkualifikasi, kekurangan fasilitas dan peralatan, serta kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendidikan non formal. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa upaya yang telah dilakukan oleh lembaga untuk meningkatkan mutu program layanan, seperti pelatihan dan pengembangan staf, pembaruan kurikulum, dan kerjasama dengan pihak terkait.

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pengelolaan pendidikan non formal di Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent Desa Jatidatar telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan mutu program layanan. Meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, langkah-langkah yang telah diambil oleh lembaga tersebut menunjukkan kemajuan yang signifikan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi lembaga kursus dan pelatihan serupa serta pihak terkait lainnya dalam meningkatkan mutu program layanan pendidikan non formal. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang lebih mendalam dalam bidang ini.

Kata Kunci : Pengelolaan Pendidikan Non Formal, Mutu Program Layanan

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to investigate and analyze the implementation of non-formal education management at the Excellent Course and Training Institution in Desa Jatidatar, with a focus on improving the quality of service programs. Non-formal education plays a crucial role in meeting educational needs outside the formal school environment, and this study focuses on the course and training institution in Desa Jatidatar, Kecamatan Bandar Mataram, Kabupaten Lampung Tengah.*

*This research employs a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentary studies. The collected data is then analyzed using descriptive analysis methods. The research findings indicate that the management of non-formal education at the Excellent Course and Training Institution in Desa Jatidatar still faces several challenges and obstacles that affect the quality of service programs.*

*Some identified challenges include a lack of qualified human resources, inadequate facilities and equipment, and a lack of community understanding regarding the importance of non-formal education. However, this research also identifies several efforts made by the institution to improve the quality of service programs, such as staff training and development, curriculum updates, and collaboration with relevant parties.*

*Based on the analysis results, this research concludes that the implementation of non-formal education management at the Excellent Course and Training Institution in Desa Jatidatar has made a positive contribution to enhancing the quality of service programs. Despite the existing challenges that need to be overcome, the steps taken by the institution demonstrate significant progress.*

*This research is expected to provide input and recommendations for similar course and training institutions as well as other relevant parties to enhance the quality of non-formal education service programs. Furthermore, this research can also serve as a foundation for further in-depth studies in this field.*

*Keywords: Non-Formal Education Management, Quality of Service Programs*

## RINGKASAN

Rina Yati. 2022. Implementasi Pendidikan Non Formal Dalam Meningkatkan Mutu Program Layanan Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Excellent Desa Jatidatar Kecamatan Bandar Mataram Kabupaten Lampung Tengah. Tesis. Magister Administrasi Pendidikan, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Sutrisni Andayani, M.Pd. (2) Dr. M. Ihsan Dacholfany, M.Ed.

Kata Kunci : Pengelolaan Pendidikan Non Formal, Mutu Program Layanan

Lembaga Kursus dan Pelatihan merupakan organisasi penyedia jasa pendidikan, kursus, dan pelatihan yang dikelola secara otonom oleh pemimpin atau pengelola dibawah pengendalian pemilik atau badan hukum penyelenggara. Lembaga pendidikan nonformal belum banyak dikenal masyarakat, karena kebanyakan mengira bahwa kursus tersebut adalah lembaga "konseling pendidikan", yang biasanya diselenggarakan secara privat oleh tutor rumahan setelah jam sekolah berakhir dan sebagian dari masyarakat memahami bahwa pendidikan nonformal adalah pendidikan kejar paket A, B atau C, serta program mutu layanan pada Lembaga Kursus dan Pelatihan masih belum sesuai dengan standar kebutuhan dunia kerja dan industri.

Tesis ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis implementasi pengelolaan pendidikan non formal di Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent Desa Jatidatar. Fokus penelitian ini adalah untuk meningkatkan mutu program layanan yang ditawarkan oleh lembaga tersebut. Penulis melakukan studi di Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent Desa Jatidatar, yang terletak di Kecamatan Bandar Mataram, Kabupaten Lampung Tengah. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara dengan staf pengelola lembaga, pengajar, peserta kursus, dan melalui observasi langsung terhadap proses pembelajaran.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pengelolaan pendidikan non formal di lembaga tersebut memiliki beberapa kelemahan dan tantangan yang perlu diatasi. Beberapa tantangan yang dihadapi lembaga ini termasuk kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, kurangnya dana untuk pengembangan program, dan kurangnya perhatian dari pemerintah setempat. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendidikan nonformal.

Untuk meningkatkan mutu program layanan, penulis memberikan rekomendasi kepada Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent Desa Jatidatar. Rekomendasi tersebut meliputi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan lanjutan bagi pengajar, peningkatan kerja sama dengan pihak terkait seperti pemerintah dan masyarakat setempat, serta penggunaan metode pengajaran yang inovatif dan evaluasi program yang teratur.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent Desa Jatidatar dapat meningkatkan mutu program layanan yang ditawarkan kepada peserta kursus. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan pendidikan non formal di wilayah tersebut dan menjadi acuan bagi lembaga sejenis dalam mengatasi tantangan yang serupa.

**PERSETUJUAN**

Tesis oleh **Rina Yati** , NPM.21720010  
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

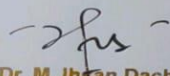
Metro, 21 Juli 2023

**Pembimbing I,**



**Dr. Sutrisni Andayani, M.Pd.**  
**NIDN. 0013056803**

**Pembimbing II,**



**Dr. M. Ihsan Dacholfany, M.Ed.**  
**NIDN. 0219077501**

**Ketua Program Studi**  
**Magister Administrasi Pendidikan**



**Dr. Sutrisni Andayani, M.Pd.**  
**NIDN. 0013056803**

## PENGESAHAN

Tesis oleh **Rina Yati** ini,

Telah dipertahankan di depan tim penguji  
Pada **tanggal 21 Juli 2023**  
**Tim Penguji**



\_\_\_\_\_, Penguji I  
**Dr. Sutrisni Andayani, M.Pd.**



\_\_\_\_\_, Penguji II  
**Dr. M. Ihsan Dacholfany, M.Ed.**



\_\_\_\_\_, Penguji Utama  
**Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S.**

Mengesahkan,  
**Direktur Program Pascasarjana**  
**Universitas Muhammadiyah Metro**



\_\_\_\_\_  
**Dr. Agus Sutanto, M.S.**  
**NIP. 096208171988031001**



## **MOTTO**

“Subuh Itu Begitu Suci”

Ia Adalah Waktu Terbaik Untuk Mencari Inspirasi Ditemani Secangkir Kopi,  
Karena Itu Jangan Sampai Terlewati.

**(Rina Yati)**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil'Alamin, Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesainya tesis ini.

Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta, Alm. Bpk. Adam Hasan Tarigan dan Alm. Ibu Sunarti, yang telah memberikan kasih sayang.
2. Kedua mertua tercinta, Alm. Bpk. H. Muhammad Yunus dan Alm. Ibu Hj. Siti Shopia, yang selalu mendukung penulis dalam beraktiftas.
3. Swami tercinta, Samsul Anwar, A.Md, yang telah memberikan cinta, semangat dan doa yang tulus agar dimudahkan dalam menyelesaikan studi.
4. Danu Ega, Muhammad Axelle dan Abid Al Fitrah, ketiga buah hati ibuk tercinta, semoga ibuk bisa menjadi inspirasi untuk kalian.
5. Seluruh dosen dan staf Program Pascasarjana Magister Administrasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Metro, yang telah membimbing dan memberikan motivasi demi selesainya penelitian ini.
6. Seluruh rekan-rekan Pascasarjana Administrasi Pendidikan yang telah berjuang bersama, terkhusus empat sahabatku Mefi, Ruby, Kartini dan Srinatu.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Implementasi Pengelolaan Pendidikan Non Formal Dalam Meningkatkan Mutu Program Layanan Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Excellent Desa Jatidatar Kecamatan Bandar Mataram Kabupaten Lampung Tengah”. Sholawat serta Salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapatkan syafa’at-Nya di hari akhir nanti.

Penyelesaian Tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Nyoto Suseno, M.Si , selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memfasilitasi penyediaan layanan administrasi perkuliahan
2. Bapak Dr. Agus Sutanto, M.Si, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. Yang selalu memberikan motivasi
3. Ibu Sutrisni Andayani, M.Pd, selaku Kaprodi Administrasi Pendidikan sekaligus Dosen pembimbing 1 di Universitas Muhammadiyah Metro, yang selalu sabar mendampingi dalam bimbingan
4. Bapak Dr. H. Ihsan Dacholfany, M.Ed selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun tesis ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S selaku Penguji Utama yang telah banyak memberikan kontribusi sampai terselesaikan tesis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Pendidikan, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis dalam menempuh pendidikan.
7. Bapak Samsul Anwar, A.Md, selaku Pimpinan Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent, yang telah bersedia menjadi informan peneliti.
8. Bapak I Ketut Lodra, S.Pd, Kepala Sekolah SMPN 1 Bandar Mataram, yang telah memberikan izin belajar dan memberi support peneliti.
9. Bunda Demi dan Om Adi, keluarga KPMKSG Lampung, yang telah mendukung peneliti demi kelancaran dalam menempuh pendidikan.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya dapat memohon dan berdoa

atas segala bantuan, bimbingan, dukungan, semangat, masukan, dan do'a yang telah diberikan menjadi pintu datangnya Ridho dan Kasih Sayang Allah SWT di dunia dan akhirat. *Aamiin ya Rabbal alamiin.*

Penulis

Rina Yati

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rina Yati

NM : 21720010

Program Studi : Magister Administrasi Pendidikan

Menyatakan bahwa tesis dengan judul Implementasi “Pengelolaan Pendidikan Non Formal Dalam Meningkatkan mUtu Program Layanan Di Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent Desa Jatidatar Kecamatan Bandar Mataram Kabupaten Lampung Tengah” adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dan akan mempertahankan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Metro, 10 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Rina Yati  
NPM.21720010

**SURAT KETERANGAN  
UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)**



**UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO**

**SURAT KETERANGAN  
UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)**

Nomor: 298/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RINA YATI  
NPM : 21720010  
Jenis Dokumen : TESIS

**Judul:**

**IMPLEMENTASI PENGELOLAAN LEMBAGA PENDIDIKAN NONFORMAL DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN EXCELLENT DESA JATIDATAR KECAMATAN BANDAR MATARAM KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 25 Juli 2023  
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.  
NIDN. 0213068302

**Alamat:**

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

**Website:** [www.upi.umm metro.ac.id](http://www.upi.umm metro.ac.id)

**E-mail:** [help@upi.umm metro.ac.id](mailto:help@upi.umm metro.ac.id)

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
RINGKASAN.....	vi
PERSETUJUAN.....	vii
PENGESAHAN.....	viii
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	xiii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK).....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	3
1. Perumusan Masalah.....	3
2. Tujuan Penelitian.....	4
3. Kegunaan Penelitian.....	4
C. Lokasi Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	5
A. Kajian Teori.....	5
1. Pengertian Pengelolaan.....	5
2. Pengelolaan Pendidikan.....	6
3. Pendidikan Nonformal.....	7
a. Pengertian Pendidikan Nonformal.....	7
b. Pengertian Lembaga Pendidikan Nonformal.....	8
c. Ciri-ciri Pendidikan Nonformal.....	9
d. Fungsi Pendidikan Nonformal.....	9

	e. Tujuan dan Manfaat Pendidikan Nonformal .....	9
	f. Kedudukan Pendidikan Nonformal dalam Sistem Pendidikan Nasional .....	10
	g. Cakupan Pendidikan Nonformal.....	11
	h. Peran Pendidikan Nonformal .....	12
	i. Karakteristik Program Pendidikan Nonformal dan Pendidikan Formal .....	12
	4. Mutu Layanan Lembaga Kursus dan Pelatihan .....	16
	a. Pendirian LKP.....	17
	b. Pengelolaan Lembaga Pendidikan Nonformal .....	18
	c. Strategi Pengelolaan Pendidikan Non Formal.....	24
	5. Mutu Pendidikan .....	27
	6. Mutu Layanan .....	29
	a. Perencanaan mutu layanan pendidikan di LKP Excellent. ....	29
	b. Jenis - Jenis Program Layanan.....	30
	7. Kualitas Pelayanan .....	35
	B. Penelitian yang Relevan .....	37
	C. Kerangka Pikir .....	38
BAB III	METODE PENELITIAN.....	40
	A. Desain Penelitian.....	40
	B. Sumber Data .....	41
	1. Wawancara.....	42
	2. Survei.....	42
	3. Studi Literatur.....	43
	4. Instansi Pemerintah atau Swasta .....	43
	C. Definisi Operasional .....	43
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	48
	1. Wawancara.....	48
	2. Observasi.....	48
	3. Kuisisioner .....	48
	4. Dokumentasi .....	48
	E. Teknik Analisis Data .....	49
	1. Langkah-langkah dalam Teknik Analisis Data .....	49
	a. Pengolahan Data .....	49



	b. Penarikan Simpulan.....	50
	2. Pengecekan Keabsahan Data.....	50
	a. Perpanjangan Pengamatan .....	50
	b. Ketekunan Penelitian .....	50
	c. Triangulasi Data.....	50
BAB IV	PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....	52
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
	1. Deskripsi Geografis Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent .....	52
	2. Deskripsi Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent.....	52
	3. Visi dan Misi Lembaga .....	53
	B. Paparan Data Penelitian.....	57
	1. Pengelolaan Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent ....	58
	2. Mutu Program Layanan.....	61
	a. Hasil Pengolahan Data .....	61
	C. Temuan Penelitian.....	65
	1. Pengelolaan Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent ....	65
	2. Kendala yang dihadapi dalam Pengelolaan Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent.....	67
	3. Keberhasilan Lembaga Kursus dan Pelatihan dalam Meningkatkan Mutu Layanan .....	68
	4. Mutu Layanan di Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent .....	69
BAB V	PEMBAHASAN.....	70
	A. Pengelolaan Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent.....	70
	1. Efektivitas Perencanaan ( <i>planning</i> ).....	70
	2. Efektivitas Pengorganisasian ( <i>organizing</i> ).....	71
	3. Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> ) dan Motivasi .....	71
	4. Pengawasan ( <i>controlling</i> ) dan Evaluasi.....	72
	B. Peningkatan Mutu Program Layanan .....	73
BAB VI	PENUTUP .....	74
	A. Kesimpulan.....	74
	B. Saran.....	74
	DAFTAR PUSTAKA.....	76
	LAMPIRAN .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbedaan karakteristik Pendidikan Formal dan Nonformal .....	13
2. Operasional Variabel dan Kisi-kisi Instrumen .....	44
3. Pengolahan Data Terhadap Faktor Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	61
4. Pengolahan Data Terhadap Faktor Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	62
5. Pengolahan Data Terhadap Faktor Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	62
6. Pengolahan Data Terhadap Faktor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	63
7. Pengolahan Data Terhadap Faktor Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir.....	39
2. Bagan Stuktur Orgaisasi .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Pedoman Kuesioner.....	80
2.	Pedoman Wawancara .....	84
3	Hasil Wawancara .....	85
4.	Surat Permohonan Validasi.....	90
5.	Surat Keputusan Pembimbing.....	95
6.	Surat Izin Penelitian .....	96
7.	Berita Acara Uji Proposal Tesis.....	97
8.	Berita Acara Uji Tesis.....	98
9.	Rekomendasi Cetak.....	99
10.	Dokumentasi .....	100
11.	Buku Bimbingan .....	104
12.	Daftar Riwayat Hidup .....	105