

LAMPIRAN LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA KEPALA SEKOLAH PKBM PAGUT

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Bagaimana mekanisme atau cara lembaga dalam mengidentifikasi kebutuhan spesifik warga belajar di era sekarang sebelum menyusun program pembelajaran?
2. Mengingat sasaran PKBM adalah warga yang mungkin terkendala secara ekonomi, waktu, atau sosial, inovasi program pendidikan dan keterampilan seperti apa yang dikembangkan untuk menjawab tantangan dunia kerja saat ini?
3. Bagaimana prosedur lembaga dalam menanggapi keluhan atau evaluasi jika warga belajar merasa program yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasinya?

Indikator 2: Biaya yang Memuaskan

1. Bagaimana strategi manajemen dalam menentukan rincian biaya pendaftaran dan operasional pendidikan agar tidak memberatkan warga belajar, namun operasional lembaga tetap berjalan stabil?
2. Apakah terdapat kebijakan khusus (seperti subsidi, cicilan, atau fleksibilitas pembayaran) bagi warga belajar yang mengalami kesulitan ekonomi?
3. Bagaimana lembaga meyakinkan masyarakat bahwa biaya yang mereka keluarkan sangat sepadan dengan kualitas pendidikan dan fasilitas yang diberikan PKBM Pagut?

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Langkah apa saja yang dilakukan manajemen untuk menyederhanakan proses pendaftaran administrasi agar warga belajar baru merasa mudah dan nyaman?
2. Bagaimana strategi pengaturan jadwal kelas dan aksesibilitas agar tetap fleksibel bagi mereka?
3. Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana fisik gedung (ruang kelas, parkir, dll) untuk memaksimalkan kenyamanan belajar?

Indikator 4: Komunikasi

1. Mengingat pesaing memiliki strategi digital yang masif, apa strategi utama komunikasi promosi yang digunakan PKBM Pagut untuk menarik warga belajar baru saat ini?
2. Sejauh mana lembaga memanfaatkan platform digital (seperti media sosial atau website) dibandingkan komunikasi dari mulut ke mulut?
3. Bagaimana manajemen membangun pola komunikasi interaktif dan menjalin hubungan kekeluargaan yang ramah dengan warga belajar dan para alumni?

PEDOMAN WAWANCARA TUTOR PKBM PAGUT

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Bagaimana Bapak/Ibu menyesuaikan penyampaian materi dan metode pengajaran dengan karakteristik warga belajar yang beragam latar belakangnya?
1. Langkah apa yang Bapak/Ibu ambil jika menyadari bahwa fasilitas atau bahan ajar yang tersedia di kelas belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemahaman warga belajar?

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Bagaimana Bapak/Ibu memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi warga belajar dalam hal pengumpulan tugas atau absensi, mengingat kesibukan mereka di luar jam belajar?

Indikator 4: Komunikasi

1. Bagaimana strategi Bapak/Ibu dalam menciptakan ruang diskusi yang setara, interaktif, dan komunikatif di dalam kelas?
2. Apakah Bapak/Ibu bersedia menerima kritik atau saran dari warga belajar terkait cara mengajar, dan bagaimana tanggapan Bapak/Ibu?

PEDOMAN WAWANCARA WARGA BELAJAR PKBM PAGUT

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Apa alasan paling utama Anda memilih untuk melanjutkan pendidikan kesetaraan di PKBM Pagut dibandingkan PKBM lainnya di Kota Kediri?
2. Apakah program pembelajaran dan fasilitas yang Anda rasakan saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda sebelum mendaftar?
3. Keterampilan atau materi apa yang paling Anda butuhkan saat ini, dan apakah lembaga sudah memfasilitasinya dengan baik?

Indikator 2: Biaya yang Memuaskan

1. Bagaimana pandangan Anda terhadap rincian biaya pendidikan di PKBM Pagut? Apakah tergolong terjangkau?
2. Apakah Anda merasa fasilitas, pelayanan staf, dan ilmu yang didapat sudah sangat sepadan dengan biaya yang Anda bayarkan?
3. Apakah sistem pembayaran yang diterapkan oleh lembaga memberikan kemudahan bagi Anda?

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Ceritakan pengalaman Anda saat pertama kali mendaftar. Apakah prosedur administrasinya cepat, jelas, dan tidak membingungkan?
2. Apakah lokasi PKBM Pagut mudah dijangkau? Dan apakah kondisi ruang kelas membuat Anda nyaman selama proses pembelajaran berlangsung?
3. Apakah jadwal belajar yang ditetapkan cukup fleksibel dan tidak mengganggu rutinitas utama atau pekerjaan Anda?

Indikator 4: Komunikasi

1. Dari mana Anda pertama kali mengetahui informasi tentang pendaftaran PKBM Pagut?
2. Apakah tutor dan staf tata usaha melayani pertanyaan dan kebutuhan Anda dengan ramah, komunikatif, dan responsif?
3. Apakah lembaga memberikan ruang bagi Anda untuk berpendapat secara bebas jika ada sesuatu yang kurang memuaskan?

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Hasil Wawancara Kepala Sekolah Imam Maliki

PEDOMAN WAWANCARA KEPALA SEKOLAH PKBM PAGUT

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Bagaimana mekanisme atau cara lembaga dalam mengidentifikasi kebutuhan spesifik warga belajar di era sekarang sebelum menyusun program pembelajaran?
2. Mengingat sasaran PKBM adalah warga yang mungkin terkendala secara ekonomi, waktu, atau sosial, inovasi program pendidikan dan keterampilan seperti apa yang dikembangkan untuk menjawab tantangan dunia kerja saat ini?
3. Bagaimana prosedur lembaga dalam menanggapi keluhan atau evaluasi jika warga belajar merasa program yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasinya?

Indikator 2: Biaya yang Memuaskan

1. Bagaimana strategi manajemen dalam menentukan rincian biaya pendaftaran dan operasional pendidikan agar tidak memberatkan warga belajar, namun operasional lembaga tetap berjalan stabil?
2. Apakah terdapat kebijakan khusus (seperti subsidi, cicilan, atau fleksibilitas pembayaran) bagi warga belajar yang mengalami kesulitan ekonomi?
3. Bagaimana lembaga meyakinkan masyarakat bahwa biaya yang mereka keluarkan sangat sepadan dengan kualitas pendidikan dan fasilitas yang diberikan PKBM Pagut?

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Langkah apa saja yang dilakukan manajemen untuk menyederhanakan proses pendaftaran administrasi agar warga belajar baru merasa mudah dan nyaman?
2. Bagaimana strategi pengaturan jadwal kelas dan aksesibilitas agar tetap fleksibel bagi mereka?
3. Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana fisik gedung (ruang kelas, parkir, dll) untuk memaksimalkan kenyamanan belajar?

Indikator 4: Komunikasi

1. Mengingat pesaing memiliki strategi digital yang masif, apa strategi utama komunikasi promosi yang digunakan PKBM Pagut untuk menarik warga belajar baru saat ini?
2. Sejauh mana lembaga memanfaatkan platform digital (seperti media sosial atau website) dibandingkan komunikasi dari mulut ke mulut?
3. Bagaimana manajemen membangun pola komunikasi interaktif dan menjalin hubungan kekeluargaan yang ramah dengan warga belajar dan para alumni?

Jawaban:

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Di PKBM Pagut tidak memiliki mekanisme yang ada secara tertulis. Namun, PKBM Pagut pada saat awal pendaftaran calon warga belajar yang baru masuk akan ada wawancara singkat guna melihat alasan mengapa

memilih masuk ke PKBM Pagut dan kendala yang dialami calon warga belajar.

2. Pertama dalam mengatasi permasalahan dunia kerja saat ini PKBM Pagut memiliki program keterampilan yang dilaksanakan secara rutin pada hari Sabtu yang dimana akan di ikuti oleh warga belajar yang memiliki minat juga untuk semua program keterampilan menyesuaikan dengan saran dan kebutuhan yang diperlukan oleh warga belajar. Kedua Program selanjutnya adalah adanya studi banding ke perusahaan ataupun pabrik seperti peternakan, pertanian, dan lain sebagainya yang dilaksanakan setiap 1 semester sekali dan ditujukan kepada warga belajar yang bisa ikut dan *output* nya nanti adalah artikel. Dan untuk warga belajar yang tidak/belum bisa ikut akan ditugaskan untuk melakukan observasi sendiri ke perusahaan yang dapat dijangkau dan membuat artikel juga.
3. Secara aturan tidak ada prosedur pasti bagi warga belajar untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap program maupun fasilitas. Namun, dalam pelaksanaannya kepala sekolah serta para tutor terbuka luas akan kritik dan saran yang nantinya akan disampaikan oleh tutor pada saat evaluasi mingguan.

Indikator 2: Biaya yang Memuaskan

1. Dalam penentuan biaya masuk dan pendaftaran di PKBM Pagut dikategorikan menjadi 3 hal berdasarkan domisili yaitu: 1) Warga kota Kediri baik usia sekolah maupun usia dewasa (ditunjukkan dengan KTP) tidak ditarik biaya sama sekali dalam pendaftaran maupun biaya per semester 2) Warga Kabupaten Kediri usia sekolah gratis dan untuk usia dewasa di atas

- 24 tahun dikenai biaya masuk dan pendaftaran 3) Warga luar Kota/Kabupaten Kediri dikenai biaya masuk dan pendaftaran
2. Bagi warga kota kediri dan warga usia sekolah kabupaten kediri akan diambil dari dana BOP dan APBD 2. Sedangkan bagi warga kabupaten kota kediri usia dewasa dan warga luar kota kediri yang memiliki kesulitan ekonomi dapat mencicil biaya sesuai kemampuan dan juga fleksibel.
 3. Dalam pandangan saya sebagai kepala sekolah, biaya yang dikeluarkan oleh warga belajar itu sepadan dengan layanan yang diberikan, hal itu dibuktikan dari cukup lengkapnya fasilitas dan sarana prasarana yang baik dan terawat, pola pembelajaran tutor yang tidak memandang usia dan juga komunikasi tutor dengan warga belajar yang baik, banyaknya program keterampilan yang mendukung dan sesuai dengan kebutuhan warga belajar guna bersaing di dunia kerja, serta warga belajar yang bebas menentukan waktu untuk belajar baik itu pagi ataupun malam sesuai dengan waktu longgarnya.

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Proses administrasi yang diterapkan oleh PKBM Pagut sangat mudah dan ringkas, yang dimana calon warga belajar hanya mengumpulkan fotokopi KTP dan Akta lalu mengisi formulir pendaftaran dan setelah itu akan dilakukan sesi wawancara, yang dimana semua proses tersebut tidak berlangsung lama.
2. Kegiatan belajar dan mengajar di PKBM Pagut dibagi 2 waktu yaitu pagi dan malam. Pagi antara pukul 7 sampai 11 siang dan malam antara pukul 6 sampai 9 malam. Dari 2 waktu tersebut warga belajar paket A, B, dan C

bebas memilih waktu yang menyesuaikan dengan kesibukan masing-masing warga belajar.

3. Pengelolaan sarana dan prasarana dilaksanakan secara berkala minimal setiap 1 bulan sekali dan maksimal selama 1 semester sekali.

Indikator 4: Komunikasi

1. PKBM Pagut melakukan beberapa strategi promosi yaitu: Dengan cara mulut ke mulut dari warga belajar dan tutor. Dengan cara menyebar brosur secara fisik maupun daring melalui media sosial dan memasang banner di jalan guna menarik atensi penduduk sekitar. Dengan cara membuat website yang menampilkan informasi PKBM, program, dan fasilitas yang dimiliki PKBM Pagut.
2. Pada saat ini PKBM Pagut masih berusaha memasifkan komunikasi melalui media sosial dan juga website meskipun masih terkendala sumber daya manusia yang masih kurang.
3. Pembangunan pola komunikasi antara PKBM Pagut dengan warga belajar difokuskan melalui para tutor yang selalu aktif menanyai para warga belajar dan menghilangkan sekat antara guru dan murid dalam konteks pembelajaran. Sehingga para warga belajar tidak takut maupun malu untuk bertanya kepada tutor masing-masing kapan pun dan dimana pun. Dan jika para tutor mampu menyelesaikan permasalahan yang dimiliki para warga belajar maka bapak Malik selaku kepala sekolah akan meminta warga belajar untuk datang ke rumah guna menyelesaikan permasalahan yang ada.

PEDOMAN WAWANCARA TUTOR PKBM PAGUT

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Bagaimana Bapak/Ibu menyesuaikan penyampaian materi dan metode pengajaran dengan karakteristik warga belajar yang beragam latar belakangnya?
2. Langkah apa yang Bapak/Ibu ambil jika menyadari bahwa fasilitas atau bahan ajar yang tersedia di kelas belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemahaman warga belajar?

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Bagaimana Bapak/Ibu memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi warga belajar dalam hal pengumpulan tugas atau absensi, mengingat kesibukan mereka di luar jam belajar?

Indikator 4: Komunikasi

1. Bagaimana strategi Bapak/Ibu dalam menciptakan ruang diskusi yang setara, interaktif, dan komunikatif di dalam kelas?
2. Apakah Bapak/Ibu bersedia menerima kritik atau saran dari warga belajar terkait cara mengajar, dan bagaimana tanggapan Bapak/Ibu?

Jawaban:

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Penyampaian materi dan metode pembelajaran yang dipakai oleh para tutor menyesuaikan dengan usia warga belajar dan daya tangkapnya. Jika ada warga belajar usia lanjut yang memiliki daya tangkap yang kurang maka

para tutor akan melakukan pendampingan intensif kepadanya. Namun, secara materi yang disampaikan itu sama semua tanpa membedakan usia.

2. Jika ada fasilitas maupun sarana dan prasarana yang kurang maka para tutor akan langsung mengkonfirmasi hal tersebut langsung kepada kepala sekolah guna mendapatkan tindak lanjut.

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Para tutor memberikan kemudahan bagi para warga belajar sesuai dengan kemampuan masing-masing individu tak tidak memaksakan, karena yang paling terpenting adalah warga belajar masih memiliki semangat untuk belajar.

Indikator 4: Komunikasi

1. Dalam menentukan pola pembelajaran, para tutor terlebih dahulu selalu menganalisis kemampuan setiap warga belajar yang akan diajar dan kemudian melalui analisis tersebut para tutor mampu memetakan dan menerapkan metode yang cocok untuk digunakan di dalam kelas. Di samping hal tersebut para tutor juga selalu berusaha membuka diri untuk aktif menanyai kabar dan keresahan warga belajar sehingga warga belajar tidak malu dan takut untuk terbuka juga kepada para tutor.
2. Sejauh ini para tutor jarang sekali mendapatkan kritik dan saran. Dan biasanya hanya sebatas pada materi yang disampaikan sangat sulit untuk ditangkap sehingga warga belajar yang sudah lanjut usia cukup sulit untuk mengimbangi kecepatan belajar yang lain. Dan para tutor jika mendapat keluhan seperti tersebut sangat senang sekali karena bisa tahu mana

kekurangan yang dimiliki oleh warga belajar dan mampu melakukan pembelajaran secara intensif kepada warga belajar.

PEDOMAN WAWANCARA TUTOR PKBM PAGUT

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Bagaimana Bapak/Ibu menyesuaikan penyampaian materi dan metode pengajaran dengan karakteristik warga belajar yang beragam latar belakangnya?
2. Langkah apa yang Bapak/Ibu ambil jika menyadari bahwa fasilitas atau bahan ajar yang tersedia di kelas belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemahaman warga belajar?

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Bagaimana Bapak/Ibu memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi warga belajar dalam hal pengumpulan tugas atau absensi, mengingat kesibukan mereka di luar jam belajar?

Indikator 4: Komunikasi

1. Bagaimana strategi Bapak/Ibu dalam menciptakan ruang diskusi yang setara, interaktif, dan komunikatif di dalam kelas?
2. Apakah Bapak/Ibu bersedia menerima kritik atau saran dari warga belajar terkait cara mengajar, dan bagaimana tanggapan Bapak/Ibu?

Jawaban:

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Secara materi di PKBM sama pada setiap jenjang nya dan tidak ada pembeda antara warga belajar pada shift yang berbeda. Dan metode yang biasa kami gunakan adalah metode diskusi kelompok kecil.

2. Sejauh ini selama saya mengajar belum ada kekurangan fasilitas yang signifikan atau berdampak besar terhadap proses pembelajaran.

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Dalam memberikan kemudahan kami sama sekali tidak mengekang para warga belajar baik secara absensi maupun tugas, karena ya kebanyakan yang masuk di sini adalah mereka yang memiliki sampingan pekerjaan sehingga jika kami membuat tugas dan absensi itu ketat maka akan memberatkan mereka.

Indikator 4: Komunikasi

1. Kalau dalam diskusi itu seperti yang sudah saja jelaskan seperti di atas yaitu kita membentuk kelompok kecil yang nantinya mereka akan membahas materi yang belum di kuasai dan di sela-sela tersebut saya juga akan mendampingi mereka secara bergantian.
2. Jika ada warga belajar yang mengkritik kami, kami akan sangat merasa senang karena mereka itu bersungguh-sungguh dalam menimba ilmu di sini dan kami juga tidak merasa seperti minder dan hal itu juga merupakan bentuk evaluasi kami juga.

PEDOMAN WAWANCARA TUTOR PKBM PAGUT

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Bagaimana Bapak/Ibu menyesuaikan penyampaian materi dan metode pengajaran dengan karakteristik warga belajar yang beragam latar belakangnya?
2. Langkah apa yang Bapak/Ibu ambil jika menyadari bahwa fasilitas atau bahan ajar yang tersedia di kelas belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemahaman warga belajar?

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Bagaimana Bapak/Ibu memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi warga belajar dalam hal pengumpulan tugas atau absensi, mengingat kesibukan mereka di luar jam belajar?

Indikator 4: Komunikasi

1. Bagaimana strategi Bapak/Ibu dalam menciptakan ruang diskusi yang setara, interaktif, dan komunikatif di dalam kelas?
2. Apakah Bapak/Ibu bersedia menerima kritik atau saran dari warga belajar terkait cara mengajar, dan bagaimana tanggapan Bapak/Ibu?

Jawaban:

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Biasanya saya melihat dulu karakteristik setiap warga belajar, apakah mereka itu memiliki daya tangkap tinggi ataupun rendah dan melihat pada kompetensi setiap warga belajar, sehingga saya bisa menyesuaikan

penyampaian materi saya kepada warga belajar dengan kemampuan dan daya tangkap yang beragam tersebut, agar semua bisa memahami materi yang sedang diajar.

2. Ketika ada fasilitas pendukung ataupun yang belum tersedia biasanya saya akan mengganti metode pengajaran yang menyesuaikan dengan fasilitas yang ada dan pada bahan ajar yang belum ada terkadang saya akan mencari bahan ajar di internet dalam bentuk dokumen maupun video di youtube.

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Dalam pengumpulan tugas kami tidak mematok harus selesai pada hari atau jam tertentu, karena sebagian besar warga belajar memiliki kesibukan masing-masing dan pada absensi kami tidak begitu mempermasalahkan, yang terpenting semua warga belajar memiliki semangat dalam belajar

Indikator 4: Komunikasi

1. Pada penciptaan ruang yang setara saya akan menempatkan warga belajar secara acak namun tetap terpetakan. Dan saya juga akan masuk pada setiap kelompok guna memantik kelompok tersebut untuk berargumentasi satu sama lain.
2. Sangat terbuka, dan kami selalu mencoba mendekati warga belajar guna melihat perkembangan belajar bahkan mereka menganggap kami seperti teman sebaya namun dengan tetap menjaga batas kesopanan.

PEDOMAN WAWANCARA WARGA BELAJAR PKBM PAGUT

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Apa alasan paling utama Anda memilih untuk melanjutkan pendidikan kesetaraan di PKBM Pagut dibandingkan PKBM lainnya di Kota Kediri?
2. Apakah program pembelajaran dan fasilitas yang Anda rasakan saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda sebelum mendaftar?
3. Keterampilan atau materi apa yang paling Anda butuh kan saat ini, dan apakah lembaga sudah memfasilitasinya dengan baik?

Indikator 2: Biaya yang Memuaskan

1. Bagaimana pandangan Anda terhadap rincian biaya pendidikan di PKBM Pagut? Apakah tergolong terjangkau?
2. Apakah Anda merasa fasilitas, pelayanan staf, dan ilmu yang didapat sudah sangat sepadan dengan biaya yang Anda bayarkan?
3. Apakah sistem pembayaran yang diterapkan oleh lembaga memberikan kemudahan bagi Anda?

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Ceritakan pengalaman Anda saat pertama kali mendaftar. Apakah prosedur administrasinya cepat, jelas, dan tidak membingungkan?
2. Apakah lokasi PKBM Pagut mudah dijangkau? Dan apakah kondisi ruang kelas membuat Anda nyaman selama proses pembelajaran berlangsung?
3. Apakah jadwal belajar yang ditetapkan cukup fleksibel dan tidak mengganggu rutinitas utama atau pekerjaan Anda?

Indikator 4: Komunikasi

1. Dari mana Anda pertama kali mengetahui informasi tentang pendaftaran PKBM Pagut?
2. Apakah tutor dan staf tata usaha melayani pertanyaan dan kebutuhan Anda dengan ramah, komunikatif, dan responsif?
3. Apakah lembaga memberikan ruang bagi Anda untuk berpendapat secara bebas jika ada sesuatu yang kurang memuaskan?

Jawaban:

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Karena saya ingin melanjutkan kuliah dan juga sekarang saya sedang memiliki kesibukan bekerja
2. Sesuai karena di sini juga ada beberapa pembelajaran luar kelas seperti studi banding sehingga saya bisa sedikit refreshing dengan mengikuti acara tersebut
3. Materi komputer dan di PKBM juga sudah ada meskipun hanya sebagai program sampingan dari proses pembelajaran.

Indikator 2: Biaya yang Memuaskan

1. Ya, sangat terjangkau karena ada beasiswa yang terbagi sesuai domisili dan saya merupakan salah satu penerima beasiswa tersebut sehingga hal tersebut cukup meringankan beban saya dalam menempuh pendidikan di sini
2. Cukup sesuai jika di dibandingkan dengan biaya yang saya keluarkan dan hal itu dilihat dari lengkapnya fasilitas seperti wifi, laptop, tv lcd besar, berbagai program unggulan dan tutor yang sangat terbuka
3. Cukup mudah dan ringkas

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Prosedurnya jelas karena hanya perlu melengkapi berkas dan mengisi formulir pendaftaran saja kemudian dilanjutkan dengan adanya wawancara singkat.
2. Sangat mudah dijangkau karena berada di wilayah kota dan tidak terlalu jauh dari pusat kota sehingga mudah untuk mencarinya, meskipun lokasi tepatnya berada di dalam sebuah perumahan tetapi dari lokasi tersebut merupakan lokasi yang cukup strategis
3. Sangat fleksibel karena terbagi menjadi 2 sesi yaitu pagi dan juga malam sehingga saya bisa memilih di antara keduanya ketika saya memiliki kesibukan pada saat pagi hari

Indikator 4: Komunikasi

1. Dari rekomendasi teman saya yang kebetulan juga menjadi warga belajar di PKBM Pagut ini
2. Ya, dan cukup responsif juga
3. Sangat terbuka memberikan kebebasan berpendapat dan bagi mereka ketika warga belajar melakukan sebuah kritik dan saran mereka memaklumi hal tersebut karena bagi mereka di PKBM ini semuanya sama-sama belajar

PEDOMAN WAWANCARA WARGA BELAJAR PKBM PAGUT

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Apa alasan paling utama Anda memilih untuk melanjutkan pendidikan kesetaraan di PKBM Pagut dibandingkan PKBM lainnya di Kota Kediri?
2. Apakah program pembelajaran dan fasilitas yang Anda rasakan saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda sebelum mendaftar?
3. Keterampilan atau materi apa yang paling Anda butuh kan saat ini, dan apakah lembaga sudah memfasilitasinya dengan baik?

Indikator 2: Biaya yang Memuaskan

1. Bagaimana pandangan Anda terhadap rincian biaya pendidikan di PKBM Pagut? Apakah tergolong terjangkau?
2. Apakah Anda merasa fasilitas, pelayanan staf, dan ilmu yang didapat sudah sangat sepadan dengan biaya yang Anda bayarkan?
3. Apakah sistem pembayaran yang diterapkan oleh lembaga memberikan kemudahan bagi Anda?

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Ceritakan pengalaman Anda saat pertama kali mendaftar. Apakah prosedur administrasinya cepat, jelas, dan tidak membingungkan?
2. Apakah lokasi PKBM Pagut mudah dijangkau? Dan apakah kondisi ruang kelas membuat Anda nyaman selama proses pembelajaran berlangsung?
3. Apakah jadwal belajar yang ditetapkan cukup fleksibel dan tidak mengganggu rutinitas utama atau pekerjaan Anda?

Indikator 4: Komunikasi

1. Dari mana Anda pertama kali mengetahui informasi tentang pendaftaran PKBM Pagut?
2. Apakah tutor dan staf tata usaha melayani pertanyaan dan kebutuhan Anda dengan ramah, komunikatif, dan responsif?
3. Apakah lembaga memberikan ruang bagi Anda untuk berpendapat secara bebas jika ada sesuatu yang kurang memuaskan?

Jawaban:

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Karena saya ingin melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi dan berhubung saya sudah melewati batas usia sekolah SMA.
2. Sesuai dengan harapan karena ini adalah lembaga pendidikan non formal namun memiliki fasilitas yang cukup lengkap dan juga baik
3. Keterampilan vokasi, dan di sini ada beberapa pendidikan vokasi yang beragam juga sehingga saya juga tidak hanya belajar secara teori namun juga dapat mengasah kemampuan saya

Indikator 2: Biaya yang Memuaskan

1. Menurut saya terjangkau karena adanya beberapa bentuk keringanan seperti beasiswa
2. Sudah sangat sepadan antara biaya yang saya keluarkan dengan apa yang saya peroleh di sini
3. Cukup memberikan kemudahan terutama bagi mereka yang berasal dari luar wilayah

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Pada saat mendaftar saya diharuskan mengumpulkan akta kelahiran, KTP, dan ijazah terakhir kemudian mengisi formulir pendaftaran dan setelah semua itu di kumpulkan saya dipanggil untuk menjalani sesi interview singkat.
2. Cukup mudah dijangkau karena akses jalan yang mudah dan cukup banyak ruangan baik antara paket C yang saya ambil dengan paket yang lain seperti paket A dan Paket B
3. Cukup fleksibel karena saya juga memiliki sampingan untuk bekerja sehingga saya bisa memilih waktu malam untuk masuk dan menerima pembelajaran

Indikator 4: Komunikasi

1. Dari teman saya
2. Ya, cukup ramah dan komunikatif dan terkadang saya melakukan kontak secara daring dengan tutor yang ada di sini dan beliau-beliau juga tidak mempermasalahkannya
3. Semua tutor yang ada di sini menurut saya cukup terbuka dengan semua warga belajar dan tidak membedakan kami sebagai warga belajar dan juga mereka malah merasa senang ketika kita bersikap kritis

PEDOMAN WAWANCARA WARGA BELAJAR PKBM PAGUT

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Apa alasan paling utama Anda memilih untuk melanjutkan pendidikan kesetaraan di PKBM Pagut dibandingkan PKBM lainnya di Kota Kediri?
2. Apakah program pembelajaran dan fasilitas yang Anda rasakan saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda sebelum mendaftar?
3. Keterampilan atau materi apa yang paling Anda butuh kan saat ini, dan apakah lembaga sudah memfasilitasinya dengan baik?

Indikator 2: Biaya yang Memuaskan

1. Bagaimana pandangan Anda terhadap rincian biaya pendidikan di PKBM Pagut? Apakah tergolong terjangkau?
2. Apakah Anda merasa fasilitas, pelayanan staf, dan ilmu yang didapat sudah sangat sepadan dengan biaya yang Anda bayarkan?
3. Apakah sistem pembayaran yang diterapkan oleh lembaga memberikan kemudahan bagi Anda?

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Ceritakan pengalaman Anda saat pertama kali mendaftar. Apakah prosedur administrasinya cepat, jelas, dan tidak membingungkan?
2. Apakah lokasi PKBM Pagut mudah dijangkau? Dan apakah kondisi ruang kelas membuat Anda nyaman selama proses pembelajaran berlangsung?
3. Apakah jadwal belajar yang ditetapkan cukup fleksibel dan tidak mengganggu rutinitas utama atau pekerjaan Anda?

Indikator 4: Komunikasi

1. Dari mana Anda pertama kali mengetahui informasi tentang pendaftaran PKBM Pagut?
2. Apakah tutor dan staf tata usaha melayani pertanyaan dan kebutuhan Anda dengan ramah, komunikatif, dan responsif?
3. Apakah lembaga memberikan ruang bagi Anda untuk berpendapat secara bebas jika ada sesuatu yang kurang memuaskan?

Jawaban:

Indikator 1: Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

1. Karena saya sebelumnya tidak bisa masuk di smp karena terkendala biaya dan beberapa permasalahan di rumah
2. Iya karena tidak berbeda jauh dari sekolah biasanya tetapi yang berbeda hanya masuknya yang tiga hari saja sedangkan di sekolah biasa selama 6 hari
3. Saya suka komputer dan kebetulan di sini ada program komputer setiap hari rabu

Indikator 2: Biaya yang Memuaskan

1. Iya, soalnya saya mendapatkan beasiswa karena termasuk warga kota kediri dan membuat saya tidak kesulitan dalam biaya sekolah
2. sangat nyaman sekali karena para tutor dan staf yang ada di sini selalu mengajak setiap warga belajar di sini untuk berbicara sehingga semakin dekat antara satu sama lain
3. iya memudahkan

Indikator 3: Kemudahan untuk Membeli

1. Pada saat pendaftaran itu hanya sebentar saja yaitu mengumpulkan berkas pendaftaran dan wawancara dengan pak malik
2. Mudah dijangkau karena hanya beda desa saja dan tidak begitu jauh dari desa saya
3. Tidak mengganggu karena saya juga tidak bekerja dan hanya membantu orang tua di rumah

Indikator 4: Komunikasi

1. Dari orang tua saya
2. Iya, semua orang yang ada di PKBM Pagut cukup ramah dan terbuka
3. Iya memberikan dan juga selalu menyuruh saya untuk berbicara dengan kemampuan saya sendiri tanpa takut salah

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Fakultas Tarbiyah UIN Kediri



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jalan Jokoriyo No. 3, Kel. Ngronggo, Kota Kediri, Jawa Timur. Kode Pos 64127

Telepon: (0354) 689282 | Website: faktarbiyah.uinkediri.ac.id

Nomor : B-1081/Un.33/D2/PP.07.01.05/03/2026 Kediri, 12 March 2026
Lamp. : -
Perihal : **Permohonan Izin Riset / Penelitian**

Kepada
Kepala PKBM Pagut
di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : AHMAD KHUSAINI KHOIRUDIN
NIM : 22205073
Semester : 8
Prodi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Dalam rangka menyelesaikan studi dan menyusun skripsinya yang perlu melakukan penelitian lapangan. Untuk itu kami memohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di wilayah / lembaga yang menjadi wewenang Bapak / Ibu, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul skripsinya, yaitu :

"PEMASARAN JASA PENDIDIKAN NONFORMAL BERBASIS PELANGGAN (ANALISIS STRATEGI LAUTERBORN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DI PKBM PAGUT KOTA KEDIRI)"

Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian akan berkewajiban mentaati semua peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu. kami sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Dr. Hj. Mu'awanah, M.Pd
NIP. 196806041998032001

Dicetak pada : 12/03/2026 14:55:35

Sent To : khusainixd05@gmail.com

Lampiran 4 Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian



PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT (PKBM) "PAGUT"

Jalan Raya Pagut 49 Telp. 081335288511
Kelurahan Blabak Kecamatan Pesantren Kota Kediri Kodepos 64135
Akte Notaries No. 25 NPSN P2964432 Email pkbmpagut2005@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor :077/ PKBM-P / VI/ 2026

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : **IMAM MALIKI**
2. NIP : 19680102 200701 1 025
3. Jabatan : Ketua Penyelenggara PKBM PAGUT

Dengan ini menyatakan Mahasiswa atas nama :

1. Nama : AHMAD KHUSAINI KHOIRUDIN
2. NIM : 22205073
3. Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Sesuai yang dilakukan di lapangan / Lokasi PKBM Pagut yang bersangkutan telah melakukan observasi dan penelitian di PKBM.PAGUT .

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kediri, 05 Juni 2026
Ketua Penyelenggara
PKBM Pagut



Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian

Wawancara Bersama Imam Maliki



Wawancara Bersama Yeni Nur Azizah



Wawancara Bersama Siti Zulaikah



Wawancara Bersama Titik Mujayana



Wawancara Bersama Irham Adi Saputra



Wawancara Bersama Farid Auliya Ikhfa Putra



Ruang Kelas Paket A



Ruang Kelas Paket B



Ruang Kelas Paket C



Musholla



Aula



Lahan Parkir



Lab. Komputer



Laptop



TV LCD Besar



Proses Pembelajaran Pagi & Malam Hari



Pembelajaran di Lab. Komputer



Pembelajaran Pembuatan Batik Celup



Keterampilan Tata Boga



Pembelajaran Luar Kelas (Kunjungan Industri/Studi Banding)



Pelaksanaan UPK (Ujian Pendidikan Kesetaraan) Paket C



Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap **Ahmad Khusaini Khoirudin**, lahir pada tanggal 22 Oktober 2003.

Penulis beralamat di Lingkungan Pulerejo Kelurahan Bawang Kecamatan Pesantren Kota Kediri. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu di RA Miftahul Ulum lulus pada tahun 2010, MI Tarbiyatul Ashriyah lulus pada tahun 2016, MTsN 1Kota Kediri lulus pada tahun 2019, MAN 2 Kediri lulus pada tahun 2022, dan mulai tahun 2022 mengikuti Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri sampai sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di UIN Syekh Wasil Kediri.