

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN IMPLEMENTASI
KEBIJAKAN PENDIDIKAN TERHADAP MUTU PELAYANAN
SEKOLAH PADA SMA YAYASAN PANGUDI LUHUR DON BOSKO
DI SEMARANG JAWA TENGAH**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister
Sain dalam Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :
Arnoldus Masdiharjo
NIM. 015627553**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2011**

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSEITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588

Kepada
Yth. Direktur PPs-UT
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe
Tangerang 15418

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa,

Nama/NIM : Arnoldus Masdiharjo/015627553

Judul TAPM : Pengaruh Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan Terhadap Mutu Pelayanan Sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah.

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah 100% sehingga dinyatakan sudah layak uji dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Jakarta, 07 Juli 2011

Pembimbing I,



Daryono, MA., Ph.D.
NIP. 13866185

Pembimbing II,



Dr. Eko Prasetya P., M.Si
NIP. 19680102202121003

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588

SURAT PERNYATAAN PERBAIKAN
DAN PENYERAHAN NASKAH TAPM

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arnoldus Masdiharjo
N I M : 015627553
Program Studi : MAP

Judul TAPM : Pengaruh Teknologi Informasi dan Implementasi
Kebijakan Pendidikan Terhadap Mutu Pelayanan Sekolah
pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di
Semarang, Jawa Tengah

Dengan ini menyatakan telah memperbaiki naskah TAPM menurut format PPs-UT dan bersama ini saya menyerahkan hasil perbaikan kepada Direktur PPs-UT selaku Panitia Ujian Sidang.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Pemalang, 07 Oktober 2011

Mengetahui
Kepala UPBJJ-UT 42 Semarang

Gunoro Nupikso, Drs., M.Si
NIP. 196711121992031001

Mahasiswa


Arnoldus Masdiharjo
NIM. 015627553

Ketua Bidang Ilmu Program Magister Administrasi Publik

Dra. Susanti, M.Si
NIP. 19671214993032002



Abstrak

Pengaruh Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan Terhadap Mutu Pelayanan Sekolah Pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosco di Semarang, Jawa Tengah

Arnoldus Masdiharjo
Universitas Terbuka
Arnold_mdj@yahoo.com

Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan dan besaran kontribusi teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosco di Semarang, Jawa Tengah.

Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut dilakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan cara analisis data penelitian ini dengan pendekatan tipe penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosco, di Semarang, Jawa Tengah. Sampel penelitian sebanyak 40 responden tenaga pendidik dan kependidikan pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosco. Data penelitian dikumpulkan dengan alat kuesioner model Skala Likert dengan lima pilihan yang telah terbukti memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang dipersyaratkan. Teknik analisis data menggunakan bantuan program SPSS version 13 For Windows.

Dari hasil pengujian hipotesis (1) ada pengaruh langsung yang signifikan antara teknologi informasi (0,049) probability (0,657) terhadap mutu pelayanan sekolah. (2) ada pengaruh langsung yang signifikan antara implementasi kebijakan pendidikan (0,293) probability (0,000) dan kurang dari 0,05 terhadap mutu pelayanan sekolah. (3) ada kontribusi besaran pengaruh langsung yang signifikan antara teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah (0,574).

Berdasarkan temuan penelitian tersebut dapat disarankan: (1) pengelola sekolah dapat menentukan strategi dalam mengelola organisasi sekolah dan diharapkan dengan strategi yang dilaksanakan mampu mewujudkan kebijakan mutu pelayanan sekolah pada publik (peserta didik, orang tua, masyarakat). (2) kepada tenaga pendidik dan kependidikan dapat menambah pengetahuan tentang teknologi informasi, implementasi kebijakan pendidikan, mutu pelayanan sekolah dan diharapkan tenaga pendidik dan kependidikan menyadari amat penting aspek tersebut dalam meningkatkan citra sekolah pada publik (peserta didik, orang tua, masyarakat). (3) pengelola Yayasan pangudi Luhur, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan sebagai dasar untuk pengambilan kebijakan yang tepat dalam melakukan koordinasi pembinaan sekolah-sekolah Yayasan Pangudi Luhur, sehingga implementasi program pendidikan dapat berjalan akuntabel, kredibel, kualitas, dan integral dalam upaya meningkatkan kebijakan mutu pelayanan sekolah pada publik (peserta didik, orang tua, masyarakat)

Kata kunci: Teknologi Informasi; Implementasi Kebijakan Pendidikan; Mutu Pelayanan Sekolah

Abstract

The Impact of The Information Technology and the Implementation of the Educational Policy against the School Service Quality at SMA Pangudi Luhur Don Bosco, Semarang-Central Java

Arnoldus Masdihardjo
Open University
Arnold_mdj@yahoo.com

The research aims at finding whether the information technology skill and the implementation of the educational policy have its impact to school quality service at SMA PL Don Bosco, Semarang-Central Java. Two main research objectives are proposed: first, the examination of the impacts of the information technology and the implementation of the educational policy to school quality service, second, the examination of the impacts of both variables to school quality services.

Research employs mixed method of quantitative and qualitative method through using a survey and interview for collecting a deep understanding of the reasons behind the survey. Samples of 40 teachers at SMA PL Don Bosco were drawn to be asked for completing survey questionnaires. The survey used 5 Likert Scale to measure the indicators of study. Data was analyzed by using the SPSS

The result shows that 1). The information technology ($R=0.657$, $p=0.049$) and the implementation of the educational policy ($R= 0.23$, $p = 0.000$) independently made significant contribution to school quality service at SMA PL Don Bosco, Semarang-Central Java. 2) It is obvious therefore both variables cause significant direct influence to school quality service ($0,574$).

Those findings suggested that: 1) school manager needs to determine a certain kind of strategy in managing school organization and it is expected that school quality services can also effect to its stakeholders (students, students' parents, society). 2) teachers needs to improve their knowledge on information technology, the implementation of educational policy, and school services . It is also expected that teachers understand how important those aspects in improving school's public image . 3) the school managers need to consider the feedback or the relevant issues in making a decision to be acceptable by the stakeholders, especially in decision covering all schools under the "Yayasan Pangudi Luhur". This would likely make educational program become accountable, credible, high quality

Key words : Information Technology ; The implementation of the educational policy : The School Quality Service

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TPAM yang berjudul PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENDIDIKAN TERHADAP MUTU PELAYANAN SEKOLAH PADA SMA YAYASAN PANGUDI LUHUR DON BOSKO DI SEMARANG, JAWA TENGAH adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 15 September 2011
Yang Menyatakan



(Arnoldus Masdiharjo)
NIM. 015627553

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan Terhadap Mutu Pelayanan Sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah

Penyusun TAPM : Arnoldus Masdiharjo

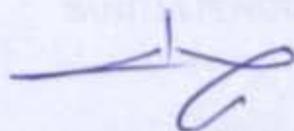
NIM : 015627553

Program Studi : Manajemen Administrasi Publik

Hari/Tanggal : 07 Juli 2011

Menyetujui :

Pembimbing I



Daryono, M.A., Ph.D.
NIP. 131866185

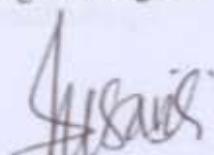
Pembimbing II



Dr. Eko Prasetya P, M.Si
NIP. 19680102202121003

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Administrasi Publik



Dra. Susanti, M.Si.
NIP. 196712141993032002

Direktur Program Pascasarjana



Suciati, M.Sc., Ph.D.
NIP. 195202131985032001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

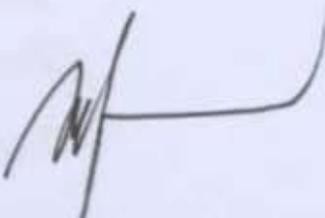
Nama : Arnoldus Masdiharjo
NIM : 015627553
Program Studi : MAP
Judul Tesis : Pengaruh Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan Terhadap Mutu Pelayanan Sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah.

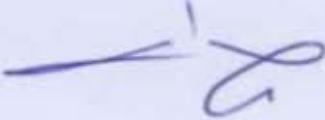
Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 15 September 2011
Waktu : 12.45 – 14.45
Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS


Ketua Komisi Penguji : Dr. Sri Harijati, MA

Penguji Ahli : Dr. Muhammad Taufiq, DEA 

Pembimbing I : Daryono, MA., Ph.D 

Pembimbing II : Dr. Eka Prasetyo P., M.Si 

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat rahmat-Nya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini penulis lakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Manajemen Administrasi Publik (MAP) Pascasarjana Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka: Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D
- (2) Kepala UPBJJ-UT 42 Selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- (3) Pembimbing I Bapak Daryono, M.A., Ph.D. dan Pembimbing II Bapak Dr. Eko Prasetyo, P., M.Si yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulisan dalam penyusunan TAPM ini;
- (4) Kabid Ibu Dr. Ir. Harijati, M.Sc. selaku penanggung jawab program Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik;
- (5) Pimpinan Yayasan Pangudi Luhur dan Bapak-Ibu Kepala Sekolah serta bapak ibu guru SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah
- (6) Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan materiil dan moral;
- (7) Sahabat, teman yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan TAPM (Tesis) ini masih jauh dari sempurna dan kekurangannya. Penulis berharap Tuhan Yang Maha Kuasa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, untuk itu saran dan kritik demi sempurnanya penulisan TAPM (Tesis) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pemalang, 15 September 2011

Penulis

Arnoldus Masdiharjo
NIM. 015627553

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Layak Uji Sidang TAPM.....	i
Lembar Pernyataan Perbaikan dan Penyerahan Naskah TAPM	ii
Abstrak	iii
Lembar Pernyataan.....	v
Lembar Persetujuan TAPM.....	vi
Lembar Pengesahan	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
1. Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	9
2. Implementasi Kebijakan Pendidikan.....	23
a. Konsep Implementasi	23
b. Faktor-faktor Implementasi.....	25
c. Tinjauan Implementasi.....	26
3. Kualitas Pelayanan Publik	36
B. Kerangka Berpikir	54
C. Definisi Operasional	55
D. Hipotesis	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	60
A. Desain Penelitian	60
B. Populasi dan Sampel.....	65
C. Instrumen Penelitian	66
D. Prosedur Pengumpulan Data	79
E. Metode Analisa Data	80
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	86
A. Deskripsi Sasaran Penelitian	86
1. Sejarah Singkat	86

2. Visi dan Misi	88
3. Analisa Data	89
1. Analisis Variabel Penelitian	92
2. Hubungan Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah	101
3. Hubungan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah	105
4. Pengaruh Variabel Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah	108
B. Pembahasan Penelitian	113
1. Penerapan Teknologi Informasi untuk e-pembelajaran dan administrasi	115
2. Hubungan Implementasi Kebijakan Pendidikan dengan mutu pelayanan sekolah	117
3. Pengaruh Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah	119
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 124
 DAFTAR PUSTAKA	 128

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 model Teoritis aspek perilaku dalam Teknologi Informasi.....	10
2. Gambar 2.2 Hubungan antar variable implementasi kebijakan pendidikan dalam Edward III	35
3. Gambar 2.3 Kualitas pelayanan dalam Parasuaraman (1996	49
4. Gambar 2.4 Kerangka berpikir	55
5. Gambar 3.1 Desain penelitian.....	61

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 2.1 Definisi operasional variabel pengguna Teknologi Informasi	56
2. Tabel 2.2 Definisi variabel Implementasi Kebijakan Pendidikan	57
3. Tabel 2.3 Definisi variabel Operasional Implementasi Kebijakan Pendidikan	57
4. Tabel 3.1: Bobot tingkat penerimaan	81
5. Tabel 3.2 : Hasil intreprastasi nilai atau skor	82
6. Tabel 3.3..Uji validitas dan reliabilitas.....	82
7. Tabel 3.4 Uji data Validitas Teknologi Informasi.....	83
8. Tabel 3.5 Uji data Validitas Implementasi Kebijakan Pendidikan	84
9. Tabel 3.6 Uji dara r tabel Mutu Pelayanan Sekolah.....	85
10. Tabel 4.1 Usia Responden	90
11. Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan responden	90
12. Tabel 4.3 Jenis Kelamin responden.....	91
13. Tabel 4.4 Jenis pekerjaan, Tenaga tetap, Honor	91
14. Tabel 4.5 Masa Kerja responden.....	91
15. Tabel 4.6 Tenaga pengelola, Pendidik dan Kependidikan	92
16. Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Teknologi Informasi	93
17. Tabel 4.8...Uji Dasar Validitas Teknologi Informasi.....	95
18. Tabel 4.9 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Implementasi Kebijakan Pendidikan.....	96
19. Tabel 4.10 Uji Dasar Validitas Implementasi Kebijakan Pendidikan	98
20. Tabel 4.11 Distribusi tanggapan responden terhadap variabel mutu pelayanan sekolah	99
21. Tabel 4.12 r tabel Mutu Pelayanan Sekolah	101
22. Tabel 4.13 Korelasi Teknologi Informasi terhadap Mutu Pelayanan Sekolah.....	102
23. Tabel 4.14 Korelasi Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah	106
24. Tabel 4.15 Koefisien Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah	109
25. Tabel 4.16 Regresi Teknologi Informasi dan Implemenetasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah	110
26. Tabel 4.17 Kontribusi Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah	110
27. Tabel 4.18 Model Persamaan Regresi Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah.....	112
28. Tabel 4.19 Kontribusi Teknologi Informasi, Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah... ..	113

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran 01. Permohonan pengisian angket.....	134
2. Lampiran 02. Pertanyaan wawancara.....	145
3. Lampiran 03. Transkrip wawancara kepada pengelola sekolah SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah.....	147

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan teknologi informasi di era teknologi mendatang menjadi dasar dari pergeseran paradigma, khususnya dalam dunia pendidikan dan pengetahuan. (H.Uno B. Hamzah, 2010). Implementasi kebijakan pendidikan dan penyelenggaraan tata kehidupan bernegara dan bermasyarakat serta penyelenggaraan pembangunan khususnya sumber daya manusia cenderung berorientasi paradigma lama. Paradigma baru, penyelenggaraan tata kehidupan tersebut harus berubah dan berorientasi kepada keberadaan teknologi informasi dan percepatan aliran informasi (H. Uno B. Hamzah, 2010). Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi berjalan cukup pesat, dan memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis (Indriantoro Nur, 2006).

Pengaruh teknologi informasi diberbagai aspek kegiatan dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer. Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi pembelajaran dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (UU Nomor 14 Tahun 2008). Penerapan teknologi informasi bagi akademisi mempunyai pengaruh penting dan dapat menjadi pusat strategi pembelajaran untuk memperoleh keunggulan bersaing. Selanjutnya, Budi Wijayanto menyebutkan perhatian utama dari tata kelola teknologi informasi memusatkan perhatian pada kepastian terhadap keterkaitan antara strategi pembelajaran di sekolah. Diambil 11 Mei 2010, dari situs World Wide Web

http://www.suara_merdeka Menurut Menteri Komunikasi dan Informasi penggunaan teknologi informasi bagi suatu pembelajaran di sekolah ditentukan oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah karakteristik pengguna teknologi informasi. Teknologi informasi pada sektor publik memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagai contoh baru 20% masyarakat Indonesia memanfaatkan teknologi informasi. Diambil 10 Oktober 2010, pk 22.05 dari situs World Wide Web http://www.detik_net Kemajuan suatu bangsa tercermin dari penguasaan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi). Oleh karena itu informasi IPTEK diperoleh secara mudah, cepat, akurat, dan terjangkau oleh masyarakat luas tanpa diskriminasi, baik golongan maupun kelompok intelektual (Supriyanto Wahyu dkk, 2008).

Pelayanan prima pada publik dipahami sebagai pelayanan yang disediakan untuk publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga swasta, dengan tujuan menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik (SK Menpan No. 81/1993). Pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan, diinginkan, dan dibutuhkan oleh masyarakat, mencakup unsur kejelasan antara hak dan kewajiban, pemberi, dan penerima. Kualitas dan hasil pelayanan memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum (Rohman Ainur Ahmad dkk, 2008). Kualitas pelayanan sebagaimana dirasakan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara keinginan atau harapan pelanggan dan persepsi mereka (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990:23). Menurut Kotler (1997:106) kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, dan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2006 tentang Standar Isi. Satuan Pendidikan Menengah Atas menuntut cara pandang yang berbeda tentang pengembangan dan pelaksanaan pembelajaran. Standar isi, proses kompetensi lulusan, tenaga pendidik dan kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan. Dari delapan standar pendidikan tersebut, standar isi dan kompetensi lulusan harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis satuan pendidikan.

Untuk menjawab persoalan di atas diperlukan pembelajaran yang disertai dengan kemampuan meta-kognitif dan kompetensi berfikir bagaimana berfikir, belajar bagaimana belajar dalam mengakses, memilih, dan menilai pengetahuan serta mengatasi situasi yang ambigu dan antisipatif terhadap ketidakpastian. Dengan demikian dikembangkan sebuah konsep kompetensi pembelajaran pendidikan untuk dapat membekali ketrampilan dan keahlian berdaya saing untuk dapat bertahan hidup dalam perubahan, pertentangan, ketidakpastian, dan kerumitan-kerumitan dalam kehidupan.

Istilah kompetensi sendiri bukan hal baru, karena pembahasan tentang kompetensi sudah ada sejak tahun 1956. Konsep kompetensi pertama kali muncul diorganisasi bisnis khususnya dalam perekrutan dan penyeleksian karyawan-karyawan baru, sebab saat itu sudah ada prinsip: "organisasi bisnis lebih memilih melakukan pengujian atas kompetensi dari pada intelegensi" (Clelland Mc, D.C., 1973). Menurut Clelland Mc, D.C. (1973) dalam artikelnya, berpendapat bahwa secara umum pengujian kepribadian dan IQ (*Intelligence Question*) kurang dapat

memprediksi keberhasilan performa, untuk itu penelitian tentang kompetensi harus dikembangkan sebagai sebuah alternatif.

Memasuki tahun 1970-an, berbagai institusi pendidikan mulai menaruh perhatian terhadap masalah kompetensi (Depdiknas, 2002). Memang ada kekurangjelasan asal usul perkembangan kompetensi dibidang pendidikan, tetapi setidaknya memasuki tahun 1970-an, sudah ada 2 aliran kompetensi, yakni pendidikan guru berbasis kompetensi dan pendidikan guru berbasis humanistik . (Mulyasa, E. 2003). Bidang pendidikan mengakui tidak ada garis historis yang jelas seperti halnya bidang organisasi bisnis. Perkembangan kompetensi di bidang pendidikan merupakan respons dari perkembangan dan tuntutan bidang organisasi bisnis.

Kemampuan untuk menerjemahkan kebutuhan, potensi, kondisi daerah, dan sekolah menjadi pembelajaran, diharapkan masing-masing sekolah memiliki “*stakeholder*” daerah dan sekolah (Sukmadinata Syaodih Nana, 1997). Kemampuan ini diharapkan mampu membuat pengembangan pembelajaran sekolah berkembang menjadi kurikulum yang sesuai untuk sekolah dan daerah tersebut. Oleh karena itu, bukan hanya penyusunan pembelajaran sekolah saja yang penting, tetapi kemampuan untuk melakukan pengembangan pembelajaran yang terus menerus lebih penting. Siklus (penyusunan, pelaksanaan, evaluasi) dalam pengembangan pembelajaran untuk mencapai kesempurnaan harus berjalan baik di tingkat sekolah maupun daerah. *Stakeholder* di daerah dan sekolah tahu pembelajaran macam apa yang diperlukan oleh peserta didik.

Kualitas pelayanan sekolah yang diberikan merupakan kinerja terpenting sekolah bagi kepuasan pelanggan. Sekolah harus memperhatikan hal-hal penting

pelanggan, supaya pelanggan merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Kondisi tersebut di atas berpeluang sekolah menumbuhkan pemahaman berbeda. Pihak Yayasan untuk membantu mengembangkan pembelajaran pada awal sekolah, tugas sekolah menyusun dan mengembangkan pembelajarannya. Sekolah mampu berinisiatif kepada siapa harus mencari pertolongan jika mengalami kesulitan melakukan penyempurnaan pembelajaran. Itulah pentingnya pemberdayaan sekolah dan daerah.

Penulis tertarik untuk mengetahui gambaran mengenai pengelolaan kelembagaan pada sekolah SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah, salah satu sekolah Yayasan Pangudi Luhur, dipersiapkan masuk predikat Sekolah Kategori Mandiri. Sekolah dikategorikan menjadi predikat sekolah mandiri oleh pemerintah, sekolah telah melaksanakan delapan standar nasional dalam rangka peningkatan mutu pendidikan (PP Nomor 19 tahun 2005). SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko sudah melaksanakan kebijakan pengembangan teknologi informasi. Tujuan sekolah ini adalah:

1. Mendampingi peserta didik agar mampu mengembangkan potensinya secara optimal dalam bidang pengetahuan, ketrampilan sikap dan nilai hidup yang diperlukan untuk siap melanjutkan ke Perguruan Tinggi maupun untuk hidup bermasyarakat.
2. Mendampingi peserta didik agar secara terus menerus mampu mengembangkan diri sehingga pada waktunya dapat menjadi seorang pemimpin dan atau penggerak masyarakat serta membawa ke jalan yang benar, demi kemajuan bangsa, negara dan agama. Pedoman Kerja SMA Pangudi Luhur Don Bosko. Diambil 10 Juli 2011, dari situs World Wide

Web <http://www.smapldonbosko.org> Tenaga pendidik dan kependidikan berjumlah 48 orang, 68,75% berpendidikan strata satu, 4,16% berpendidikan strata dua, lainnya berlatar belakang pendidikan Diploma, SLTA, SLTP. dan SD., diharapkan mengetahui tentang komputer. Sarana prasarana, program teknologi informasi, sekolah sudah menerapkan sistem raport komputerisasi, *hot spot* dapat diakses oleh siapa saja. Pembuatan *blog*, *e-mail*, *website* sudah mewarnai pengembangan pembelajaran. Diambil 10 Juli 2011, dari situs World Wide Web (<http://smapldonbosko.pangudiluhur.org>) Adakah pengaruh teknologi informasi (penerima dan pengguna, kemudahan, kmaanfaatan) terhadap peningkatan mutu pelayanan sekolah? Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan pendidikan (struktur birokrasi, sikap profesi pelaksana, komunikasi program, sarana prasarana) terhadap mutu pelayanan sekolah? Sasaran penelitian ini meliputi fungsi kebijakan pengembangan teknologi informasi, pengorganisasian implementasi kebijakan pendidikan mutu pelayanan sekolah (kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti fisik). Adakah kontribusi pengaruh pelaksanaan pengembangan teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah secara kuantitas, kualitas, kredibilitas, dan akuntabilitas?

Permasalahan di atas penulis melakukan analisa teknologi informasi, implementasi kebijakan pendidikan, dan mutu pelayanan sekolah dan mengangkat tema " Pengaruh Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan Terhadap Mutu Pelayanan Sekolah

pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena yang dipaparkan dalam latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko?
2. Apakah implementasi kebijakan pendidikan berpengaruh terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko?
3. Berapa besar pengaruh kedua variabel teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menguji dan menganalisis besaran pengguna teknologi informasi terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko.
2. Menguji dan menganalisis besaran implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko.
3. Menguji dan menganalisis besaran pengguna teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko.

D. Kegunaan Penelitian

Diharapkan setelah penelitian ini dilaksanakan ada manfaat yang bisa digunakan, baik yang bersifat teoritis maupun praktis sebagai tidak lanjut:

1. Secara teori:
 - a. Mengembangkan konsep peningkatan mutu pendidikan berbasis teknologi informasi.
 - b. Mengetahui hubungan teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan dengan mutu pelayanan sekolah.
2. Secara praktis :
 - a. Mengidentifikasi faktor-faktor teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan yang mempengaruhi mutu pelayanan sekolah.
 - b. Memberikan informasi terkait dengan penggunaan teknologi informasi dalam mutu pelayanan sekolah.
 - c. Meningkatkan kompetensi teknologi informasi bagi tenaga pendidikan dan kependidikan.
 - d. Meningkatkan kemitraan yang harmonis dengan sekolah lain dalam mewujudkan mutu pelayanan sekolah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

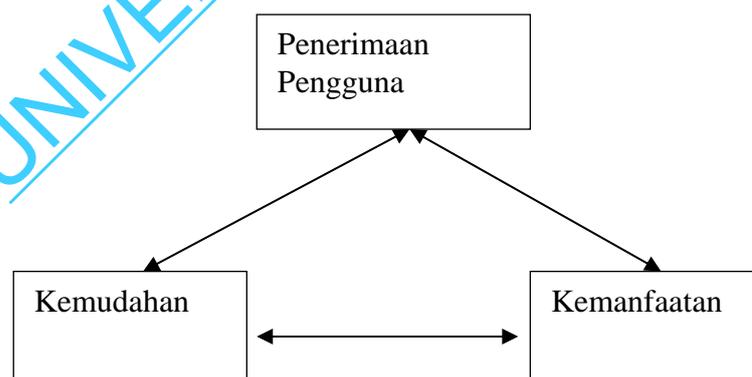
1. Teknologi Informasi dan Komunikasi

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek (Indriantoro Nur, 2006). Penggunaan komputer, teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan dan akurat (Wilkinson and S.M. Cerollo, 1997). Pengembangan teknologi informasi memerlukan perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem informasi yang dikembangkan. Teknologi informasi berhubungan dengan perubahan perilaku individual dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut Fred D. Davis (1986), ada beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Seperti model TAM (*Technology Acceptance Model*), mengembangkan kerangka pemikiran tentang minat pemanfaatan teknologi informasi. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkan berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. TAM merupakan salah satu diantara banyak model penelitian yang berpengaruh dalam studi determinan akseptasi terhadap informasi. Fred D. Davis berhasil mengembangkan TAM dari teori

psikologis yang menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu kepercayaan, sikap, intensitas hubungan perilaku pengguna teknologi informasi. Menurut Fred D. Davis (1986), kemanfaatan teknologi informasi sebagai suatu tingkatan pengguna percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu dapat meningkatkan prestasi kerja orang yang menggunakannya. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem informasi menunjukkan kemudahan penggunaan karena sistem sering digunakan, mudah dikenal, mudah dioperasikan, dan mudah digunakan oleh penggunanya.

Berdasarkan telaah teoritis, dapat disimpulkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi informasi ikut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan teknologi informasi. Kemudahan tersebut dapat memotivasi seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi informasi. Model teori Fred D. Davis, 1986 dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model teoritis aspek perilaku dalam TI (Fred D.Davis, 1986)

Teknologi informasi berkaitan dengan pelayanan, hal tersebut dikarenakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan (Parasuraman et al.,1988), dimana dimensi tersebut dapat dikaitkan

dengan teknologi informasi. Menurut Indriantoro Nur (1996), adanya teknologi informasi pelayanan yang diberikan, khususnya pada organisasi jasa, akan semakin cepat dan akurat. Indriantoro Nur (1996) berpendapat bahwa teknologi maju, khususnya teknologi informasi, akan menyebabkan perubahan radikal maupun berkelanjutan pada organisasi. Aplikasi teknologi informasi pada organisasi akan mengalami perubahan sistem manajemen, dari system tradisional ke sistem manajemen kontemporer.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Departemen Pendidikan Nasional berkewajiban mewujudkan sistem pendidikan sebagai pranata sosial yang kuat dan berwibawa untuk memberdayakan semua warga negara Indonesia berkembang menjadi manusia yang berkualitas sehingga mampu dan proaktif menjawab tantangan zaman yang selalu berubah. Salah satu misi Pendidikan Nasional, meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas lembaga pendidikan dan pengelolaanya sebagai pusat pembudayaan ilmu pengetahuan, ketrampilan, pengalaman, sikap, dan nilai berdasarkan standar nasional dan global.

Pendidikan Nasional bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan ketrampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan (UU Sisdiknas, No 20 tahun 2003).

Dewasa ini dunia pendidikan paling strategis dalam mengembangkan teknologi informasi karena masa depan bangsa ditentukan oleh anak bangsa yang pandai bukan yang berotot dan berkuasa. Akses teknologi informasi dan pengetahuan menjadi rintangan riil maupun psikologis. Tantangan secara psikologis yang dihadapi oleh tenaga pendidik, kependidikan, pengelola sekolah, dan yayasan memperoleh persepsi bahwa internet, komputer adalah mahal dan merusak akhlak. Banyak tenaga pendidik kurang berminat belajar hal baru seperti komputer. Tak terpikirkan belajar hal positif dari benda-benda tersebut, seperti pisau, komputer dan internet bisa bermata dua.

Sebagai mana diketahui saat ini telah terjadi pergeseran secara global di dalam masyarakat. Respon terhadap tantangan global di atas, telah menyebabkan pergeseran pada paradigma pelayanan publik. Menurut T. Bovaird E. Loeffler (2003), ada tiga pergeseran di bawah ini menjadi catatan yang penting yaitu dari :

- a. *Problems-based services* ke *rights-based services*. Pelayanan sosial yang dahulunya diberikan sekadar untuk merespon masalah atau kebutuhan masyarakat, kini diselenggarakan guna memenuhi hak-hak sosial masyarakat sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi nasional dan konvensi internasional.
- b. *Rules-based approaches* ke *outcome-oriented approaches*. Pendekatan pelayanan publik cenderung bergeser dari yang semata didasari peraturan normatif menjadi pendekatan yang berorientasi kepada hasil. Akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi menjadi kata kunci yang semakin penting.

c. *Public management ke public governance*. Konsep manajemen publik, masyarakat dianggap sebagai klien, pelanggan atau sekadar pengguna layanan sehingga merupakan bagian dari *market contract*. Sedangkan dalam konsep pemerintahan publik, masyarakat dipandang sebagai warga negara yang merupakan bagian dari *social contract*. Konsep manajemen publik ini tidak berarti bahwa paradigma baru menafikan sama sekali paradigma lama. Paradigma baru cenderung semakin menguat, diantara keduanya senantiasa ada persinggungan dan kadang saling mendukung.

Tenaga pendidik, kependidikan, dan pembelajaran adalah komponen penting dalam sebuah sistem pendidikan. Keberhasilan atau kegagalan dari suatu sistem pendidikan sangat dipengaruhi oleh dua faktor tersebut. Sertifikasi tenaga pendidik dan pengembangan pembelajaran yang belakangan ini tengah dilakukan adalah upaya untuk memperbaiki sistem pendidikan melalui dua aspek di atas. Pada awal sejarah manusia bertukar informasi melalui bahasa. Maka bahasa adalah teknologi. Bahasa memungkinkan seseorang memahami informasi yang disampaikan oleh orang lain. Tetapi bahasa yang disampaikan dari mulut ke mulut hanya bertahan sebentar saja, yaitu hanya pada saat si pengirim menyampaikan informasi melalui ucapan itu saja. Setelah ucapan itu selesai, maka informasi yang berada di tangan si penerima itu akan dilupakan dan tidak bisa disimpan lama. Selain itu jangkauan suara juga terbatas. Untuk jarak tertentu, meskipun masih terdengar, informasi yang disampaikan lewat bahasa suara akan terdegradasi bahkan hilang sama sekali.

Penyampaian teknologi informasi berkembang melalui gambar. Dengan gambar jangkauan informasi bisa lebih jauh. Gambar bisa dibawa-bawa dan disampaikan kepada orang lain. Selain itu informasi yang ada akan bertahan lebih lama. Beberapa gambar peninggalan zaman purba masih ada sampai sekarang sehingga manusia sekarang dapat (mencoba) memahami informasi yang ingin disampaikan pembuatnya. Ditemukannya alfabet dan angka arabik memudahkan cara penyampaian informasi yang lebih efisien dari cara yang sebelumnya (H.Uno B. Hamzah, 2010). Suatu gambar yang mewakili suatu peristiwa dibuat dengan kombinasi alfabet, atau dengan penulisan angka, seperti MCMXLIII diganti dengan 1943. Teknologi dengan alfabet ini memudahkan dalam penulisan informasi. Teknologi percetakan memungkinkan pengiriman informasi lebih cepat lagi. Teknologi elektronik seperti radio, televisi, komputer mengakibatkan informasi menjadi lebih cepat tersebar di area yang lebih luas dan lebih lama tersimpan.

Teknologi informasi (*Information Technology*) biasa disingkat TI, IT atau *infotech*. Dalam kamus *Oxford English Dictionary* (OED2) edisi ke-2 mendefinisikan teknologi informasi adalah *hardware_ dan software*, dan bisa termasuk di dalamnya jaringan komunikasi yang biasanya dalam konteks bisnis atau usaha. Haag dan Keen (1996), dalam Kadir Abdul, Triwahyuni, (2003:2), berpendapat bahwa teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang membantu person bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

Menurut Wiliam B Martin, (2004), teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang

akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim/menyebarkan informasi. Sementara Williams dan Sawyer (2003), mengungkapkan bahwa teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video. Batasan teknologi informasi adalah sebuah perangkat yang memiliki fungsi mendukung proses pengambilan keputusan maupun perencanaan yang berbasis pada sistem informasi. Teknologi informasi terdiri dari empat komponen utama yaitu perangkat keras (*technoware*), sumber daya manusia (*humanware*), pengetahuan (*infoware*) dan kelembagaan (*orgaware*). Dalam perkembangannya dikenal tiga sistem informasi yaitu Pengolahan Data Elektronik (PDE), Sistem Informasi Manajemen (SIM), dan Sistem Pendukung Keputusan (SPK).

Defenisi di atas, nampak bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer, tetapi juga termasuk teknologi telekomunikasi. Dengan kata lain bahwa teknologi informasi merupakan hasil konvergensi antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi. Teknologi telekomunikasi merupakan teknologi komunikasi jarak jauh. Termasuk teknologi telekomunikasi yang kita gunakan sehari-hari adalah telepon, televisi, radio, *handy-talky*, *handphone*. Dikatakan sebelumnya bahwa teknologi informasi merupakan konvergensi antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi, saat ini teknologi telekomunikasi yang disebutkan di atas telah dapat digunakan untuk menghubungkan sejumlah komputer.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media pembelajaran, komputer bukan lagi merupakan barang mewah, alat ini sudah digunakan di berbagai bidang pekerjaan seperti halnya pada bidang pendidikan. Pada awalnya komputer dimanfaatkan di sekolah sebagai penunjang kelancaran pekerjaan bidang administrasi dengan memanfaatkan *software Microsoft word, excel dan access*. Peserta didik menggunakan perangkat teknologi informasi dan komunikasi untuk mencari, mengeksplorasi, menganalisis, dan saling tukar informasi secara efisien dan efektif. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, peserta didik akan dengan cepat mendapatkan ide dan pengalaman dari berbagai kalangan. Penambahan kemampuan peserta didik karena penggunaan teknologi informasi dan komunikasi akan mengembangkan sikap inisiatif dan kemampuan belajar mandiri, sehingga peserta didik dapat memutuskan dan mempertimbangkan sendiri kapan dan di mana penggunaan teknologi informasi dan komunikasi secara tepat dan optimal, termasuk apa implikasinya saat ini dan dimasa yang akan datang.

Teknologi informasi dan komunikasi mencakup dua aspek, yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi, meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Teknologi komunikasi merupakan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Karena itu, teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah suatu padanan yang tidak terpisahkan yang mengandung pengertian luas tentang segala kegiatan

yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, dan transfer/pemindahan informasi antar media.

Secara khusus, tujuan mempelajari teknologi informasi dan komunikasi adalah:

- a. Menyadarkan peserta didik akan potensi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berubah sehingga peserta didik dapat termotivasi untuk mengevaluasi dan mempelajari Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai dasar untuk belajar sepanjang hayat.
- b. Memotivasi kemampuan peserta didik untuk bisa beradaptasi dan mengantisipasi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga peserta didik bisa melaksanakan dan menjalani aktivitas kehidupan sehari-hari secara mandiri dan lebih percaya diri.
- c. Mengembangkan kompetensi peserta didik dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung kegiatan belajar, bekerja, dan berbagai aktifitas dalam kehidupan sehari-hari.
- d. Mengembangkan kemampuan belajar berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sehingga proses pembelajaran dapat lebih optimal, menarik, dan mendorong peserta didik terampil dalam berkomunikasi, terampil mengorganisasi informasi, dan terbiasa bekerjasama.
- e. Mengembangkan kemampuan belajar mandiri, berinisiatif, inovatif, kreatif, dan bertanggungjawab dalam penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk pembelajaran, bekerja, dan pemecahan masalah sehari-hari.

Mengamati Program Pengembangan TIK yang dilakukan Depdiknas untuk mengejar ketertinggalan pemanfaatan TIK di sekolah dari negara lain, saat ini Depdiknas mempunyai program pengembangan TIK secara besar-besaran. Ada tiga posisi penting di Depdiknas dalam program pengembangan teknologi informasi dan komunikasi, yaitu:

- a. Bidang kejuruan, TIK menjadi salah satu jurusan di SMK (Sekolah Menengah Kejuruan). Pengembangan TIK secara teknis baik *hardware* dan *software* masuk dalam kurikulum pendidikan.
- b. Bidang ICT (*Information Center Teknologi*) di seluruh Indonesia yang menghubungkan sekolah-sekolah.
- c. Bidang WAN (*Wireless Area Network*) Kota.

Pustekkom, sebagai salah satu ujung tombak dalam pengembangan TV pendidikan interaktif, *E-learning*. Program ini bertujuan untuk mempersempit jurang perbedaan kualitas pendidikan antara kota besar dengan daerah. Jardiknas (Jejaring Pendidikan Nasional), bertujuan untuk mengintegrasikan kedua program di atas agar terbentuk sebuah jaringan yang menghubungkan semua sekolah di Indonesia. Sehingga diperkirakan di masa depan semua sekolah di Indonesia akan terkoneksi dengan internet. Melihat program yang diadakan oleh Depdiknas, sekolah bisa memanfaatkan fasilitas tersebut.

Lembaga pendidikan belum terlambat untuk mempersiapkan diri dalam penguasaan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai media pembelajaran di SMA (Sekolah Menengah Atas). Mulai saat ini yayasan dan sekolah harus membuat sebuah program pengembangan TIK secara

menyeluruh. Ada beberapa *point* untuk membuat suatu perencanaan pengembangan, yaitu mempersatukan visi dan misi pengembangan TIK yang ingin dicapai antara kepala sekolah, guru dan yayasan:

- a. Pembentukan Komite Teknologi (Organisasi Labkom) yang mandiri
- b. Mengidentifikasi infrastruktur lembaga, baik hardware, software maupun sistem dan jaringan yang sudah dimiliki
- c. Penentuan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang akan digunakan atau dikembangkan.
- d. Mengidentifikasi Sumber Daya Manusia yang dimiliki
- e. Menentukan bentuk pelatihan penguasaan TIK baik untuk guru dan staf lainnya
- f. Adanya *Time schedule* yang jelas untuk pencapaian program
- g. Penentuan Investasi yang diperlukan secara berkala tiap tahun
- h. Mengidentifikasi perkembangan *software* dan kurikulum baru
- i. Mengadakan revisi perencanaan disesuaikan dengan perkembangan yang terjadi.

Perencanaan yang matang, lembaga pendidikan bisa mengembangkan TIK secara bertahap, sekolah tidak tertinggal dari sekolah lain. Program yang dibuat harus dilaksanakan secara berkelanjutan meskipun terjadi kebijakan pergantian kepala sekolah. Pemanfaatan TIK sebagai Media Pembelajaran, dan bukan merupakan teknologi yang berdiri sendiri, tetapi merupakan kombinasi dari *hardware* dan *software*. Ada hal penting yang harus diperhatikan dalam memanfaatkan TIK sebagai media pembelajaran yaitu

hardware dan *software* yang tersedia dan jenis metode pembelajaran yang akan digunakan.

Presentasi merupakan cara yang sudah lama digunakan, dengan menggunakan OHP (Overhead Projector) atau *chart*. Peralatan yang digunakan sekarang biasanya menggunakan sebuah komputer/laptop dan LCD (*Liquid Cristal Display*) proyektor. Ada beberapa keuntungan jika pendidik memanfaatkan TIK bisa menampilkan animasi dan film, sehingga tampilannya menjadi lebih menarik dan memudahkan peserta didik untuk menangkap materi yang kita sampaikan. *Software* yang paling banyak digunakan untuk presentasi adalah *Microsoft Powerpoint*. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pembuatan bahan presentasi, diantaranya:

- a. Jangan terlalu banyak tulisan yang harus ditampilkan.
- b. Tulisan jangan terlalu kecil karena harus dilihat oleh banyak peserta didik.
- c. Perbanyak memasukkan gambar dan animasi.
- d. Usahakan bentuk presentasi yang interaktif.

Banyak sekolah berinisiatif memanfaatkan sistem informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, mayoritas situs *website* sekolah masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat ke dua (pematangan), sedangkan tingkat ke tiga (pemantapan) dan ke empat (pemanfaatan) belum tercapai. Studi penelitian ini difokuskan pada upaya optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan

kualitas pelayanan publik. Tujuan kajian optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada sekolah adalah :

- a. Mengidentifikasi dan menguraikan tingkat pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik di beberapa sekolah.
- b. Mengidentifikasi dan menguraikan tingkat optimalitas implementasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik di disekolah.
- c. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat atau kualifikasi dalam implementasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik di sekolah.
- d. Menyusun model dan strategi peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bagi sekolah.

Tingkat penggunaan TIK atau yang paling awal memiliki karakteristik adalah computer. Komputer merupakan sarana input data internal, administrasi pelayanan publik, dan pengolahan data memiliki beberapa kategori yaitu :

- a. Kategori pertama lembaga atau unit kerja umumnya memiliki sarana TIK yang terbatas dan terdapat pada beberapa jenis bidang atau unit kerja.
- b. Kategori kedua, lembaga atau unit kerja memiliki karakteristik pengembangan dari kategori pertama. Kategori kedua lembaga atau unit kerja sudah memanfaatkan sarana TIK lebih dari sekedar penggunaan sarana input dan pengadministrasian pelayanan publik,

bahkan sudah mengembangkan teknologi informasi untuk kepentingan proses kerja internal organisasi yang lebih luas. Pemanfaatan *Local Area network* sudah dikembangkan, dan pertukaran data yang diperlukan antar unit sudah mulai terwujud. Selain itu, lembaga atau unit kerja sudah mulai mengembangkan *website* sendiri atau bergabung dengan sekolah lain.

- c. Kategori ketiga, memiliki karakteristik lebih lengkap dibandingkan kategori yang pertama dan kedua. Kelompok ini merupakan pengembangan dari kategori kedua. Kategori ketiga, lembaga atau unit kerja sudah memanfaatkan sarana TIK lebih dari sekedar penggunaan sarana input pelayanan publik. Situs komunikasi informasi publik satu arah, pengembangan untuk kepentingan proses kerja internal organisasi dengan memanfaatkan kekuatan masing-masing *stakeholder*.

Pemanfaatan TIK dinyatakan optimal jika menghasilkan pelayanan publik yang efisien dari segi biaya, waktu, dan tenaga. Ukuran optimal atau tidaknya pemanfaatan TIK dalam kajian ini dilihat dari aspek penggunaan waktu dan biaya untuk pelayanan publik dan tingkat kinerja SDM (Sumber Daya Manusia) aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Penilaian penggunaan waktu dan biaya tersebut terkait dengan penilaian responden bahwa waktu yang diperlukan setelah pemanfaatan TIK adalah lebih cepat dan tepat, dan biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan publik setelah menggunakan TIK adalah lebih murah dan wajar. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aspek penggunaan waktu dan biaya kurang efisien.

2. Implementasi Kebijakan Publik

a. Konsep implementasi kebijakan publik

Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah sebuah program dilaksanakan. Implementasi kebijakan publik melibatkan instansi yang bertanggungjawab untuk pelaksanaan kebijakan tersebut, dan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial (Dwidjowijoto. R,N. 2003).

Menurut Soesilowati, E (2008), menyebutkan tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni :

- 1) tahapan pengesahan peraturan perundangan
- 2) pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana
- 3) kesiediaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan
- 4) dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki atau tidak dikehendaki
- 5) dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana
- 6) upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni :

- 1) penyiapan sumber daya, unit dan metode

- 2) penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan
- 3) penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

Oleh karena itu, implikasi sebuah kebijakan merupakan tindakan sistematis dari pengorganisasian, penerjemahan, dan aplikasi. Tahapan implementasi sebuah kebijakan merupakan tahapan yang krusial, karena tahapan ini menentukan keberhasilan sebuah kebijakan. Tahapan implementasi perlu dipersiapkan dengan baik pada tahap perumusan dan pembuatan kebijakan. Implementasi sebuah kebijakan secara konseptual bisa dikatakan sebagai sebuah proses pengumpulan sumber daya (alam, manusia maupun biaya) dan diikuti dengan penentuan tindakan-tindakan yang harus diambil untuk mencapai tujuan kebijakan. Rangkaian tindakan yang diambil tersebut merupakan bentuk transformasi rumusan-rumusan yang diputuskan dalam kebijakan pola-pola operasional yang pada akhirnya akan menimbulkan perubahan sebagaimana diamanatkan dalam kebijakan yang telah diambil sebelumnya (Winarno Budi, 2002). Hakikat utama implementasi adalah pemahaman atas apa yang harus dilakukan setelah sebuah kebijakan diputuskan (Dwidjowijoto.R,N., 2008).

Tahapan ini tentu saja melibatkan seluruh *stakeholders* yang ada, baik sektor swasta maupun publik secara kelompok maupun individual (Winarno Budi. 2002). Implementasi kebijakan meliputi tiga unsur yakni tindakan yang diambil oleh badan atau lembaga administratif; tindakan yang mencerminkan ketaatan kelompok target serta jejaring sosial politik dan ekonomi yang mempengaruhi tindakan para *stakeholders* tersebut.

Interaksi ketiga unsur tersebut pada akhirnya akan menimbulkan dampak baik, dampak yang diharapkan maupun dampak yang tidak diharapkan (Edward III Charles, G., 1980).

Hasil akhir implementasi kebijakan paling tidak terwujud dalam beberapa indikator yakni hasil atau output yang biasanya terwujud dalam bentuk konkret semisal dokumen, jalan, orang, lembaga. Keluaran atau *outcome* yang biasanya berwujud rumusan target semisal tercapainya pengertian masyarakat atau lembaga. Manfaat atau *benefit* yang wujudnya beragam. Dampak atau *impact* baik yang diinginkan maupun yang tak diinginkan serta kelompok target baik individu maupun kelompok.

b. Faktor – Faktor Implementasi

Proses implementasi sebuah kebijakan, para ahli mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sebuah kebijakan. Kumpulan faktor tersebut bisa kita tarik benang merah faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik. Menurut Hesel Tangkilisan, (2003) dalam bukunya Implementasi kebijakan publik menyebutkan faktor-faktor keberhasilan implementasi kebijakan tersebut adalah:

- 1) Isi atau *content* kebijakan. Kebijakan yang baik dari sisi *content* setidaknya mempunyai sifat-sifat sebagai berikut: jelas, tidak distorsif, didukung oleh dasar teori yang teruji, mudah dikomunikasikan ke kelompok target, didukung oleh sumberdaya baik manusia maupun finansial yang baik.

- 2) *Implementator* dan kelompok target. Pelaksanaan implementasi kebijakan tergantung pada badan pelaksana kebijakan (*implementator*) dan kelompok target (*target groups*). Implementator harus mempunyai kapabilitas, kompetensi, komitmen dan konsistensi untuk melaksanakan sebuah kebijakan sesuai dengan arahan dari penentu kebijakan (*policy makers*). Selain itu, kelompok target yang terdidik dan relatif homogen akan lebih mudah menerima sebuah kebijakan daripada kelompok yang tertutup, tradisional dan heterogen. Lebih lanjut, kelompok target yang merupakan bagian besar dari populasi juga akan lebih mempersulit keberhasilan implementasi kebijakan.
- 3) Lingkungan. Keadaan sosial-ekonomi, politik, dukungan publik maupun kultur populasi tempat sebuah kebijakan diimplementasikan juga akan mempengaruhi keberhasilan kebijakan publik. Kondisi sosial-ekonomi sebuah masyarakat yang maju, sistem politik yang stabil dan demokratis, dukungan baik dari konstituen maupun elit penguasa, dan budaya keseharian masyarakat yang mendukung akan mempermudah implementasi sebuah kebijakan.

c. Tinjauan implementasi

Masalah yang harus diatasi oleh pemerintah adalah masalah publik yaitu nilai, kebutuhan atau peluang yang tak terwujudkan. Masalah tersebut dapat diidentifikasi dan tercapai lewat tindakan publik, yaitu melalui kebijakan publik (William N. Dunn, 2003:58). Karakteristik masalah publik yang harus diatasi selain bersifat

interdependensi (berketergantungan) juga bersifat dinamis, sehingga pemecahan masalah memerlukan pendekatan holistik (*holistic approach*) yaitu pendekatan yang memandang masalah sebagai kegiatan dari keseluruhan yang tidak dapat dipisahkan atau diukur secara terpisah dari faktor lainnya. Untuk itu, diperlukan kebijakan publik sebagai instrumen pencapaian tujuan pemerintah.

Kebijakan publik adalah salah-satu kajian dari Ilmu Administrasi Publik yang banyak dipelajari oleh ahli serta ilmuwan Administrasi Publik. Berikut beberapa pengertian dasar kebijakan publik yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Menurut Dye, T.R dalam bukunya *Understanding Public Policy (1978:1)*: “*Public policy is whatever governments choose to do or not to do*”. Dye berpendapat sederhana bahwa kebijakan publik adalah apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Sementara E.J. Anderson dalam *Public Policy-Making (1979:3)* mengutarakan lebih spesifik bahwa: “*Public policies are those policies developed by government bodies and official*”. (Soesniowati, E. 2008)

Berhubungan dengan konteks pencapaian tujuan suatu bangsa dan pemecahan masalah publik, Anderson dalam Tachjan.H. (2006ii:19) menerangkan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan. Kebijakan publik berdasarkan usaha-usaha pencapaian

tujuan nasional suatu bangsa dapat dipahami sebagai aktivitas-aktivitas yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional dan keterukurannya dapat disederhanakan dengan mengetahui sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita telah ditempuh.

Setiap kebijakan publik mempunyai tujuan-tujuan baik yang berorientasi pencapaian tujuan maupun pemecahan masalah ataupun kombinasi dari keduanya. Secara padat Tachjan.H.(2006ii:31) menjelaskan tentang tujuan kebijakan publik bahwa tujuan kebijakan publik adalah dapat diperolehnya nilai-nilai oleh publik baik yang bertalian dengan *public goods* (barang publik) maupun *public service* (jasa publik). Nilai-nilai tersebut sangat dibutuhkan oleh publik untuk meningkatkan kualitas hidup baik fisik maupun non-fisik.

Menurut teori yang dikemukakan Bromley dalam Tachjan.H. (2006ii:17), kebijakan publik memiliki tiga tingkatan yang berbeda berdasarkan hierarki kebijakan, yaitu: *policy level*, *organizational level*, *operational level*. Di negara demokratis *policy level* diperankan oleh lembaga yudikatif dan legislatif, sedang *organizational level* diperankan oleh lembaga eksekutif. Selanjutnya *operational level* dilaksanakan oleh satuan pelaksana seperti kedinasan, kelembagaan atau kementerian. Pada masing-masing level, kebijakan publik diwujudkan dalam bentuk *institutional arrangement* atau peraturan perundangan yang disesuaikan dengan tingkat hirarkinya. Sementara *pattern interaction* adalah pola interaksi antara pelaksana kebijakan paling bawah (*street level bureaucrat*) dengan kelompok sasaran (*target group*) kebijakan yang

menunjukkan pola pelaksanaan kebijakan yang menentukan dampak (*outcome*) dari kebijakan tersebut. Hasil suatu kebijakan dalam kurun waktu tertentu yang ditetapkan akan ditinjau kembali (*assesment*) untuk menjadi umpan balik (*feedback*) bagi semua level kebijakan yang diharapkan terjadi sebuah perbaikan atau peningkatan kebijakan.

Proses kebijakan publik adalah serangkaian kegiatan dalam menyiapkan, menentukan, melaksanakan serta mengendalikan kebijakan. Efektivitas suatu kebijakan publik ditentukan oleh proses kebijakan yang melibatkan tahapan-tahapan dan variabel-variabel. Charles.O Jones (1994:27-28) mengemukakan sebelas aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam kaitannya dengan proses kebijakan yaitu: “*perception/definition, aggregation, organization, representation, agenda setting, formulation, legitimation, budgeting, implementation, evaluation and adjustment/termination*”.

Tachjan H. (2006i:19) menyimpulkan bahwa pada garis besarnya siklus kebijakan publik terdiri dari tiga kegiatan pokok, yaitu:

- 1) Perumusan kebijakan
- 2) Implementasi kebijakan
- 3) Pengawasan dan penilaian (hasil) pelaksanaan kebijakan.

Efektivitas suatu kebijakan publik sangat ditentukan oleh proses kebijakan yang terdiri dari formulasi, implementasi serta evaluasi. Ketiga aktivitas pokok proses kebijakan tersebut mempunyai hubungan kausalitas serta berpola siklikal atau bersiklus secara terus menerus sampai suatu masalah publik atau tujuan tertentu tercapai. Berdasarkan

penjelasan di atas, Tachjan H. (2006:25) menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administrasi yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui. Kegiatan ini terletak di antara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan mengandung logika *top-down*, maksudnya menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkret atau mikro.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses kebijakan. Artinya implementasi kebijakan menentukan keberhasilan suatu proses kebijakan dimana tujuan serta dampak kebijakan dapat dihasilkan. Pentingnya implementasi kebijakan ditegaskan oleh pendapat Udoji dalam Leo, Agustino (2006:154) bahwa: *“The execution of policies is as important if not more important than policy making. Policy will remain dreams or blue prints jackets unless they are implemented”*.

Implementasi kebijakan dikenal dua pendekatan yaitu: Pendekatan *top down* yang serupa dengan pendekatan *command and control* (Lester Stewart, 2000:108) dalam Leo, Agustino (2006:155) dan pendekatan *bottom up* yang serupa dengan pendekatan *the market approach*. Pendekatan *top down* atau *command and control* dilakukan secara tersentralisasi dimulai dari aktor di tingkat pusat dan keputusan-keputusan diambil di tingkat pusat. Pendekatan *top down* bertolak dari perspektif bahwa keputusan-keputusan politik (kebijakan) yang telah

ditetapkan oleh pembuat kebijakan harus dilaksanakan oleh birokrat yang berada pada level bawah (*street level bureaucrat*)”.

Bertolak belakang dengan pendekatan *top down*, pendekatan *bottom up* lebih menyoroti implementasi kebijakan yang terformulasi dari inisiasi warga masyarakat. Argumentasi yang diberikan adalah masalah dan persoalan yang terjadi pada level daerah hanya dapat dimengerti secara baik oleh warga setempat. Sehingga pada tahap implementasinya pun suatu kebijakan selalu melibatkan masyarakat secara partisipasi. Tachjan H. (2006i:26) menjelaskan tentang unsur-unsur dari implementasi kebijakan yang mutlak harus ada yaitu:

- 1) Unsur pelaksana
- 2) Adanya program yang dilaksanakan
- 3) *Target group* atau kelompok sasaran.

Unsur pelaksana adalah implementor kebijakan yang diterangkan Dimock & Dimock dalam Tachjan H. (2006i:28) sebagai berikut: “Pelaksana kebijakan merupakan pihak-pihak yang menjalankan kebijakan yang terdiri dari penentuan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerakkan manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian”. Pihak yang terlibat penuh dalam implementasi kebijakan publik adalah birokrasi seperti yang dijelaskan oleh Ripley dan Franklin dalam Tachjan (2006i:27): “*Bureaucracies are dominant in the implementation of programs and policies and have varying degrees of importance in other*

stages of the policy process. In policy and program formulation and legitimation activities, bureaucratic units play a large role, although they are not dominant". Unit-unit birokrasi menempati posisi dominan dalam implementasi kebijakan yang berbeda dengan tahap formulasi dan penetapan kebijakan publik birokrasi mempunyai peranan besar namun tidak dominan.

Kebijakan publik tidak mempunyai arti penting tanpa tindakan-tindakan riil yang dilakukan dengan program, kegiatan atau proyek. Hal ini dikemukakan oleh Grindle dalam Tachjan H. (2006:31) bahwa *"Implementation is that set of activities directed toward putting out a program into effect"*. Menurut Terry dalam Tachjan H. (2006:31) program merupakan: *"A program can be defined as a comprehensive plan that includes future use of different resources in an integrated pattern and establish a sequence of required actions and time schedules for each in order to achieve stated objective. The make up of a program can include objectives, policies, procedures, methods, standards and budgets"*.

Maksudnya, program merupakan rencana yang bersifat komprehensif yang sudah menggambarkan sumber daya yang akan digunakan dan terpadu dalam satu kesatuan. Program tersebut menggambarkan sasaran, kebijakan, prosedur, metode, standar, dan modal. Pikiran yang serupa dikemukakan oleh Siagian S.P. (1985), program harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Sasaran yang dikehendaki
- 2) Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu
- 3) Besarnya biaya yang diperlukan beserta sumbernya

- 4) Jenis-jenis kegiatan yang dilaksanakan
- 5) Tenaga kerja yang dibutuhkan baik ditinjau dari segi jumlahnya maupun dilihat dari sudut kualifikasi serta keahlian dan keterampilan yang diperlukan (Siagian S.P., 1985:85).

Selanjutnya, Grindle, M.S, (1980:11) menjelaskan bahwa isi program harus menggambarkan; “kepentingan yang dipengaruhi (*interest affected*), jenis manfaat (*type of benefit*), derajat perubahan yang diinginkan (*extent of change envisioned*), status pembuat keputusan (*site of decision making*), pelaksana program (*program implementers*) serta sumberdaya yang tersedia (*resources committed*”.

Program dalam konteks implementasi kebijakan publik terdiri dari beberapa tahap yaitu:

- 1) Merancang bangun (*design*) program beserta perincian tugas dan perumusan tujuan yang jelas, penentuan ukuran prestasi yang jelas serta biaya dan waktu.
- 2) Melaksanakan (*aplication*) program dengan mendayagunakan struktur-struktur dan personalia, dana serta sumber-sumber lainnya, prosedur dan metode yang tepat.
- 3) Membangun sistem penjadwalan, monitoring dan sarana-sarana pengawasan yang tepat guna serta evaluasi (hasil) pelaksanaan kebijakan (Tachjan. H., 2006i:35)

Masih membahas mengenai unsur-unsur implementasi kebijakan publik. Unsur yang terakhir ialah *target group* atau kelompok sasaran, Tachjan.H.(2006i:35) mendefinisikan bahwa: “*target group* yaitu

sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan”. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan kelompok sasaran dalam konteks implementasi kebijakan bahwa karakteristik yang dimiliki oleh kelompok sasaran seperti: besaran kelompok, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman, usia serta kondisi sosial ekonomi mempengaruhi terhadap efektivitas implementasi.

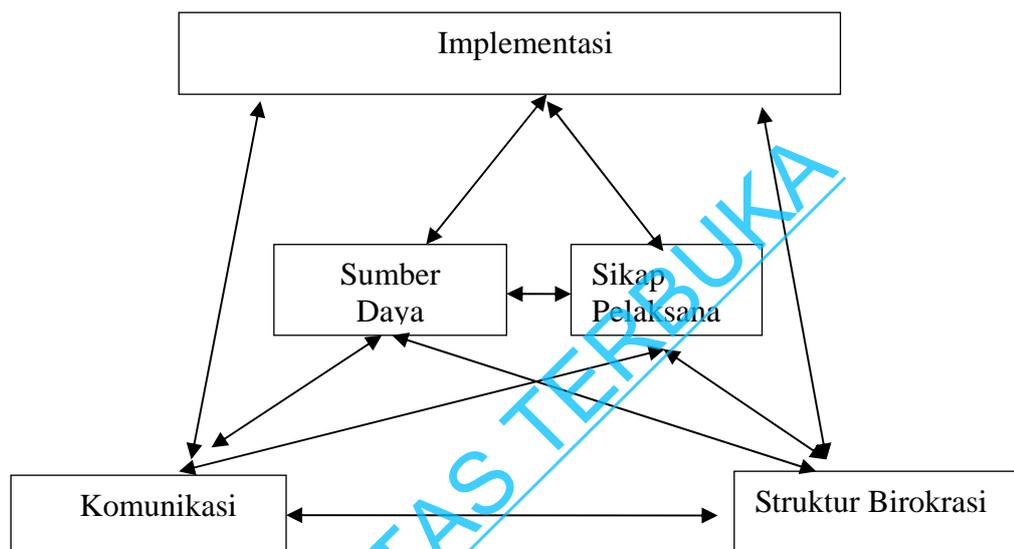
Untuk dapat mengkaji dengan baik suatu implementasi kebijakan publik perlu diketahui variabel atau faktor-faktor penentunya. Untuk menggambarkan secara jelas variabel atau faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap implementasi kebijakan publik serta guna penyederhanaan pemahaman, maka akan digunakan model-model implementasi kebijakan. Edward III Charles, G. (1980) berpendapat dalam model implementasi kebijakannya bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) *Bureaucratic structure* (struktur birokrasi)
- 2) *Resources* (sumber daya)
- 3) *Disposition* (sikap pelaksana)
- 4) *Communication* (komunikasi)

Implementasi kebijakan merupakan kegiatan yang kompleks dengan begitu banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Untuk mengkaji implementasi kebijakan publik, Edward III Charles, G. (1980) mulai dengan mengajukan dua pertanyaan, yakni:

- 1) *What is the precondition for successful policy implementation?*
- 2) *What are the primary obstacles to successful policy implementation?*

Edward III Charles, G. berusaha menjawab dua pertanyaan tersebut dengan mengkaji empat faktor atau variabel dari kebijakan yaitu struktur birokrasi, sikap pelaksana, sumber daya manusia, komunikasi.



Gambar 2.2 Hubungan antar Variabel Implementasi Kebijakan dalam Edward III Charles.G (1980)

- 1) Struktur birokrasi; struktur birokrasi sebagai penyelenggara kebijakan pada pelayanan publik memiliki wewenang menjelaskan strategi tugas dari para pelaksana kebijakan dan memiliki wewenang memecahkan strategi pengambilan kebijakan meliputi: kekuasaan, kepentingan dan strategi personal yang langsung terlibat dalam memperlancar jalannya pengambilan kebijakan. Karakteristik lembaga dan penguasa berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan kebijakan.
- 2) Sikap pelaksana; sikap pelaksana menjaga keberadaan tujuan pelaksana kebijakan. Sikap seorang tenaga pendidik dan kependidikan terhadap profesinya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak

menyenangkan terhadap tujuan yang akan dicapai. Kunci keberhasilan pengambilan kebijakan terletak pada sikap tenaga pendidik dan kependidikan terhadap penerimaan kebijakan yang telah ditetapkan.

- 3) Sumber daya manusia; sumber daya manusia merupakan sumber daya pendukung yang pokok untuk melaksanakan suatu kebijakan . Sumber daya manusia dibedakan menjadi dua, potensi fisik yaitu kemampuan fisik yang nampak pada seseorang tenaga pendidik dan kependidikan. Kemampuan non phisik nampak pada seorang tenaga pendidik yang mencakup latar belakang pengalaman, pengetahuan, profesional, ketrampilan dan komunikasi antar pribadi. Efektivitas pengambilan suatu kebijakan didasarkan pada mutu sumber daya manusia yang ada di tubuh birokrasi organisasi.
- 4) Komunikasi; kebijakan dikomunikasikan pada organisasi, maka ketersediaan sumber daya manusia untuk melaksanakan kebijakan, komunikasi diperlukan oleh setiap pelaksana pengambil kebijakan bagaimana struktur organisasi melaksanakan kebijakan. Informasi merupakan kekuatan kedua setelah sumber daya manusia dalam melaksanakan kebijakan. Informasi yang harus disampaikan dan diterima harus berpusat pada kebijakan yang jelas sehingga dapat mempermudah pelaksanaan pengambilan kebijakan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam batasan

birokrasi publik harus dapat memberikan layanan yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, reponsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam J. Widodo, 2001). Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam J. Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya

kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani, untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam J. Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia yaitu memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut:

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-beli mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - 1) Prosedur/tata cara pelayanan;

- 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, mengandung arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.

Menurut Surat Keputusan (SK) Menpan No. 81/1993, pola pelayanan fungsional yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya. Pola pelayanan satu pintu yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya. Pola pelayanan satu atap yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing, dan pola layanan secara terpusat yaitu pola pelayanan publik oleh suatu pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik. Dalam tesis ini hal tersebut dapat dinyatakan sebagai "Pelayanan Prima".

Menurut Rohman Ainur Ahmad (2008), pelayanan publik prima dalam penerapannya menganut asas kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan, serta ketepatan waktu. Indikator keberhasilan pelayanan publik prima dinilai berdasarkan yang disebut Peter Drucker sebagai teori efektifitas dan efisien. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran. Efisien, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan. Pelaksanaan pelayanan publik ada beberapa hal yang dapat dilakukan agar pelayanan publik benar-benar efektif karena pelayanan tidak berwujud tetapi bisa (Flynn, Norman. 1991) dirasakan dan sifatnya, tidak dapat diraba, sebaliknya barang jadi terdiri dari tindakan nyata yang mempengaruhi tindakan sosial. Produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan secara bersama.

Pelayanan adalah Usaha/kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan. Dilayani: Rasa/penilaian tentang kegiatan yang diterima atas tindakan pelayan. Seringkali tidak terpenuhi karena:

- a. Kurangnya komitmen dari aparatur pelayanan
- b. Kurangnya pemahaman tentang manajemen kualitas
- c. Ketidakmampuan merubah kultur dan perilaku
- d. Kurang akuratnya perencanaan kualitas
- e. Kurang efektifnya program pengembangan sumber daya manusia
- f. Sistem dan Struktur kelembagaan tidak kondusif
- g. Keterbatasan sumber-sumber

- h. Lemahnya sistem insentif (terutama non finansial)
- i. Penerapan sistem manajemen kualitas belum efektif
- j. Berorientasi jangka pendek
- k. Sistem informasi kinerja pelayanan belum dikembangkan
- l. Lemahnya integritas aparatur
- m. Berorientasi mempertahankan status quo melaksanakan perbaikan mutu pelayanan publik
- n. Membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun media massa untuk menyampaikan saran dan atau pengaduan mengenai pelayanan.

Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan publik. tersebut diupayakan dengan: 1) Menerbitkan pedoman pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, 2) Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga. 3) Permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar. 4) Menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu). 5) Melakukan penelitian kepuasan pelanggan/masyarakat atas pelayanan yang diberikan. 6) Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.

Pelayanan publik meliputi, pelayanan internal merupakan serangkaian kegiatan pelayanan dilakukan di dalam organisasi kepada pegawai yang mampu, berdayaguna, dan berhasilguna memberikan pelayanan eksternal. Pelayanan eksternal merupakan serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan di luar organisasi kepada pegawai yang mampu, berdayaguna, dan berhasilguna dalam memberikan pelayanan eksternal. Pada saat berbicara mengenai kualitas pelayanan, salah satu konsep yang harus dipahami bersama ada apakah dengan pelayanan ? Bagaimana hubungan pelayanan itu sendiri dengan pemasaran? Pemasaran, produk mempunyai arti luas, yaitu suatu kesatuan ditawarkan pada pasar baik berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud disebut barang (*goods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa (*service*). Seperti diungkapkan oleh Philip Kotler dan Armstrong Gary (1993:494), jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sementara itu Reid D. Robert (1992:29) memberikan penjelasan mengenai jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud, tidak seperti produk yang berwujud. Jasa bukan barang fisik, tetapi sesuatu yang menghadirkan kegiatan atau perbuatan. Kehadirannya dilakukan atas dasar personal yang sering berhadap-hadapan langsung antara individu. Christian Gonroos (1990:27) mencoba memadukan pengertian jasa sebagai aktivitas dari suatu hakikat yang tidak berwujud yang berinteraksi antara konsumen dan pemberi

jasa dan sumber daya fisik atau barang dan sistem yang memberikan jasa, yang memberikan solusi bagi masalah-masalah konsumen.

Dari pengertian tentang jasa, dapat dikatakan bahwa jasa, mempunyai beberapa karakteristik. Menurut Titulo Philip. (1994:466), ada empat karakteristik utama jasa yang berpengaruh besar pada perencanaan program pemasaran yaitu :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material, atau benda; maka jasa justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) merupakan kegiatan jasa yang tidak dapat dipisahkan dari pemberi jasa, baik perorangan ataupun organisasi serta perangkat mesin/teknologi.
- c. *Variability* (berubah-ubah/aneka ragam) merupakan kualitas jasa yang diberikan oleh manusia dan mesin/peralatan berbeda-beda, tergantung pada siapa yang memberi, bagaimana, memberikannya, serta waktu dan tempat jasa tersebut diberikan.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama) merupakan jasa yang tidak bisa disimpan namun dapat dijual atau digunakan, sehingga pada dasarnya jasa langsung dikonsumsi pada saat diberi. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada dan mantap karena menghasilkan jasa di muka dengan mudah. Bila permintaan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

Sementara itu Christopher H Lovelock (1991) menyatakan bahwa jasa mempunyai tiga karakteristik utama yaitu :

- a. *More intangible than tangible* (cenderung tidak berwujud). Jasa merupakan perbuatan, penampilan, atau suatu usaha sehingga bila konsumen membeli jasa maka umumnya jasa tersebut tidak berwujud, tetapi bila konsumen membeli suatu barang maka pada umumnya barang tersebut berwujud sehingga dapat dipakai atau ditempatkan di suatu tempat.
- b. *Simultaneous production and consumption* (produksi dan konsumsi serentak). Jasa diproduksi dan dikonsumsi dalam waktu yang sama artinya penghasil jasa hadir secara fisik pada saat konsumsi berlangsung *Less standardized and uniform* (kurang terstandarisasi dan seragam) Industri jasa cenderung dibedakan berdasarkan orang (*people based*) dan peralatan (*equipment based*). Hasil jasa orang kurang memiliki kualitas dibandingkan dengan hasil jasa yang menggunakan peralatan. Karakteristik jasa seperti di atas, bagi konsumen akan menimbulkan kesulitan yang lebih besar dalam mengevaluasi kualitas jasa (*service quality*) dibanding kualitas barang (*good quality*).

Konsumen mengevaluasi investasi jasa/pelayanan yang ditawarkan lebih rumit dan beragam dari pada mereka mengevaluasi penggunaan bahan/material. Konsumen tidak mengevaluasi kualitas jasa hanya pada hasilnya saja, tetapi juga mempertimbangkan penyampaianya. Misalnya orang makan di sebuah rumah makan tidak hanya menilai enakny makanan yang tersedia, tetapi juga akan menilai bagaimana pelayanan yang diberikan,

keramahan para pelayan, dan juga kecepatan dalam memberikan pelayanan, dan lainnya. Dan kriteria yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa/pelayanan menjadi lebih sulit bagi pemasar (*marketer*) untuk memahami. Dari beberapa pengalaman menunjukkan bahwa atas pemberian suatu kualitas jasa/pelayanan tertentu akan menimbulkan penilaian yang berbeda dari setiap konsumen. Penilaian tersebut tergantung bagaimana konsumen mengharapkan kualitas jasa/pelayanan tersebut. Sehingga kualitas jasa/pelayanan yang diterima konsumen (*perceived service quality*) diartikan oleh Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. (1990:19) sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen (*expected service*) dengan persepsi mereka (*perceived service*). Hubungan antara *expected service* dengan *perceived service*

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa :

- a. Reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati), menyampaikan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- b. Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa

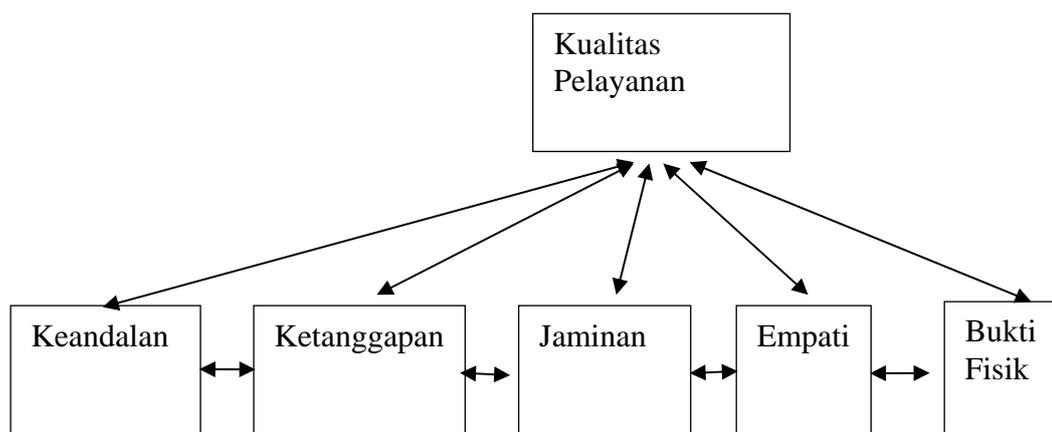
secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

- c. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan, pengetahuan dan keterampilan personil, dukungan operasional, dan kapasitas riset organisasi.
- d. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*), dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
- e. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person*, *teller bank*, kasir, dan lain-lain).
- f. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/pelayanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

- g. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
- h. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan.
- j. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Hasil riset selanjutnya Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry (1988) menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan disatukan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu :

- a. Reliabilitas (*reability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.



Gambar 2.3 Kualitas pelayanan dalam Parasuraman (1996)

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 1997:106). Ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *perceived service* dan *expected service*. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal dan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.

Dari pendapat-pendapat tentang kualitas pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan pelayanan guna memenuhi harapan atau tuntutan pelanggan. Terdapat 5 (lima) kualitas pelayanan yang dirincikan oleh (Kotler, 1994:561; Parasuramana *et al*, 1988):

a. Penampilan (*tangible*)

Penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), personel dan media komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan. Tingkat

kelengkapan peralatan/teknologi yang digunakan dapat berpengaruh pada pandangan pelanggan atau kesiapan perusahaan dalam memberikan pelayanan.

b. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten dan kecepatan pelayanan merupakan hal yang penting dalam pelayanan.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

1) Kepedulian dan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan.

Tingkat kepedulian dan ketanggapan ini dilihat dari sejauh mana pihak perusahaan bersedia membantu pelanggan, termasuk disini adalah kemudahan bagi konsumen/pelanggan untuk berkomunikasi dengan perusahaan, meliputi: kesediaan menerima kritik, saran dan komentar yang bersifat pertanyaan maupun keluhan.

2) adanya sarana komunikasi yang tersedia dan memudahkan pelanggan mengetahui informasi tentang layanan yang disediakan perusahaan, misalnya: internet (*website/on-line service*), papan informasi.

d. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan dan sikap (sopan, ramah, tanggap, bersahabat) dari pegawai serta kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan.

e. Kepedulian (*empathy*).

Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individu. Empati pada pelanggan misalnya :

- 1) tanggap terhadap permasalahan pelanggan berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan
- 2) menyediakan waktu untuk mendengarkan keluhan.
- 3) memperlakukan pelanggan yang komplain atas layanan dengan baik.

Usaha organisasi menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi jasa untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan manufaktur maupun organisasi jasa. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Keenam prinsip tersebut terdiri atas :

- a. Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- b. Pendidikan. Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

- c. Perencanaan strategik. Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d. *Review*. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
- e. Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun *stakeholder* lainnya.
- f. *Total Human Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, menguntungkan bagi perusahaan, serta kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

Ada empat mutu pelayanan prima yang dapat disikapi oleh pemimpin bisnis dalam hal mutu pelayanan prima yang dapat memberikan nilai tambah pada perusahaan.

- a. Mudah dan Cepat.

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus dibuat sesederhana mungkin, sehingga mudah dipahami baik oleh pelanggan maupun karyawan itu sendiri. Hal ini dapat saja dilengkapi oleh kecanggihan

teknologi namun mudah dalam terapan tanpa menunda waktu.

b. Keterbukaan.

Buatlah pelanggan merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamrih dan terbuka, tidak berpura-pura. Hati-hati, *proof is a reality not a promise*, artinya pegang teguh segala janji dan iming-iming secara konsisten dan penuh komitmen. Akhir-akhir ini banyak ditemui, slogannya megah serta mewah, iklannya tampak menjanjikan, pada akhirnya setelah dibuktikan oleh rasa dan kasat mata semua itu bersifat palsu. Hanya tampak cantik di permukaan atau kosmetik belaka.

f. Memperhatikan Kebutuhan.

Perlu ketrampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Perlu kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respons jitu kepada pelanggan.

g. Akrab

Buat pelanggan merasa dihargai dan merasa dihormati. Tinggal pilih mana pelanggan yang perlu banyak basa-basi atau yang maunya *to the point*, tapi tidak meninggalkan hal-hal penghargaan. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua secara jujur akan merasa nyaman bila ada orang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki. Senyum, penuh perhatian, berbicara jelas dan berorientasi pasti membuat siapa pun akan kembali dan kembali lagi untuk memakai jasa kita. [Http://www.smiterangdunia.com.penjualan](http://www.smiterangdunia.com.penjualan).

Diakses tanggal 4/10/2010

Bila saja pemimpin bisnis bisa membuat separuh saja dari SDM

yang dimiliki perusahaan melakukan dan menyadari akan pelayanan prima ini, maka suatu saat tanpa disadari banyak pesanan atau permintaan yang datangnya bertubi-tubi dan bukan saja datang dari upaya pemasaran yang butuh modal besar.

Pemimpin bisnis seperti ini dapat dikatakan sebagai *profil servant leaders*. Memiliki *profil servant leaders* harus diawali dengan merasuknya roh pelayanan (*servant soul*) kepada pribadi seseorang. Karakteristik *servant soul* di antaranya, memiliki jiwa keaslian diri yaitu jiwa yang mampu mengesampingkan ego sebagai pemegang kekuasaan. Jiwa kerapuhan yang mengungkapkan bahwa tidak mungkin hidup dapat menjadi suatu kelanjutan bila tidak mau saling berbagi, karena memang manusia bukanlah makhluk sempurna.

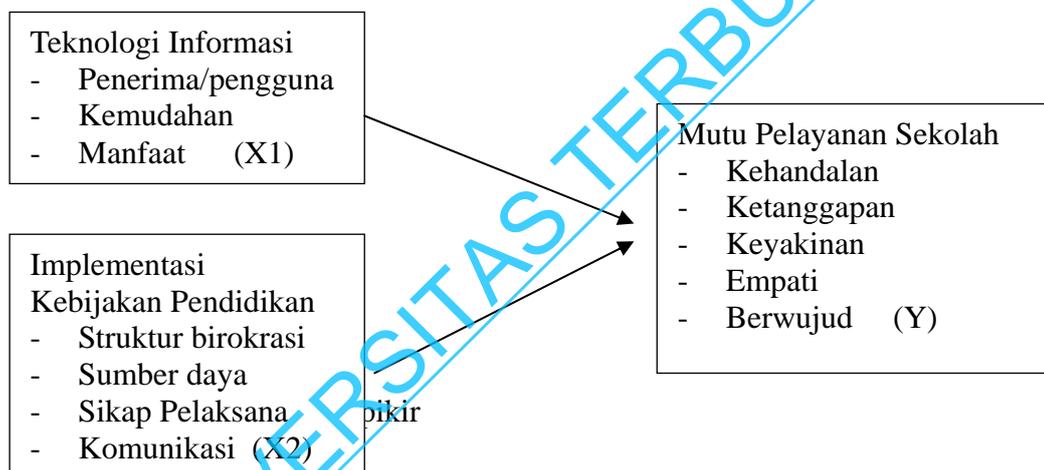
B. Kerangka Berpikir

Penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan perkembangan mengenai implementasi kebijakan pemerintah tentang teknologi informasi, pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah. Penelitian tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif, dengan angket dan wawancara sebagai alat pokok pengumpulan data dan untuk melengkapi data penelitian, maka diperlukan dokumen-dokumen dan observasi lapangan.

Konsep Edward III Charles, G. (1980) mengenai implementasi kebijakan menguraikan bahwa struktur birokrasi, disposisi, sumber daya, dan komunikasi berpengaruh pada keberhasilan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah. Menurut teori Fred D. Davis (1989) mengenai pengaruh teknologi

informasi menguraikan bahwa penerima pengguna teknologi informasi ikut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan teknologi informasi. Kemanfaatan dapat memotivasi seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi informasi. Teknologi informasi berpengaruh pada keberhasilan mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah.

Hasil penelitian tugas akhir ini berupa laporan deskriptif mengenai pengaruh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah.



C. Definisi Operasional

Variable dalam penelitian tugas akhir ini adalah kebijakan pengembangan teknologi informasi. Edward III harles, G. (1980) dalam teori implementasi kebijakan dipengaruhi empat faktor yaitu struktur birokrasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan komunikasi. Operasional dalam penelitian tugas akhir ini untuk mengetahui keempat sasaran tersebut dalam kondisi prima maka akan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah.

Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi : Variable bebas (*independent variable*) dengan simbol X yakni: pengaruh teknologi informasi (X1) dan implementasi kebijakan pendidikan (X2) yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya variabel dependen. Variable terikat (*dependent variable*) dengan simbol Y, yakni: mutu pelayanan sekolah yang dipengaruhi oleh variabel bebas pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah.

Definisi operasional dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan rujukan-rujukan empiris apa saja yang dapat ditemukan di penelitian ini untuk menggambarkan secara tepat konsep yang dimaksud sehingga konsep tersebut dapat diamati dan diukur, dan merupakan jembatan yang menghubungkan *conceptual-theoretical level* dengan *empirical-observational level*.

Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel Teknologi Informasi

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Teknologi Informasi	Penerima dan Pengguna	1.Sekolah 2.Akses teknologi informasi 3.Sarana prasarana 4.Sumber daya manusia 5. Pelayanan mutu pendidikan 6.Pelayanan pada pelanggan
	Kemudahan	1.Sistem informasi 2.Implementasi kebijakan 3.Investasi/biaya 4.Sumber daya manusia 5.Pelayanan mutu pendidikan 6.Pelayanan pada pelanggan
	Kemanfaatan	1.Pengoperasian teknologi informasi 2.Kegiatan pengelolaan pembelajaran 3.Sumber daya manusia 4.Profesionalisme 5.Pelayanan mutu pendidikan 6.Pelayanan informasi pada pelanggan

Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel Implementasi Kebijakan Pendidikan

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Implementasi Kebijakan Pendidikan	Struktur Birokrasi	1.Struktur organisasi sekolah 2.Tujuan organisasi sekolah 3.Tugas yang jelas 4.Efektif dan efisien program sekolah 5.Tim kerja
	Sikap pelaksana	1.Patuh pada program sekolah 2.Percaya diri pada program sekolah 3.Respon pada program sekolah 4.Pengakuan Profesi 5. Penghargaan profesi
	Sumber daya	1.Dukungan professional 2.Latar belakang pendidikan yang relevan 3.Pengetahuan sesuai profesi 4.Keahlian dibidang persekolahan 5.Data potensi sekolah 6.Informasi yang jelas 7.Otoritas tanggung jawab 8.Sarana prasarana
	Komunikasi	1.Menyampaikan program dengan cepat 2.Perkembangan teknologi 3.Pelaksanaan kebijakan yang konsisten 4.Pelaksanaan kebijakan yang cermat 5.Pelaksanaan kebijakan yang jelas 6.Pelaksanaan kebijakan dengan tahapan 7.Penyampaian informasi yang valid

Tabel 2.3 Definisi Operasional Variabel Mutu Pelayanan Sekolah

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Mutu Pelayanan Sekolah	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kecermatan dalam tugas 2. Ketepatan dalam mengambil keputusan 3.Kemampuan memahami tugas pelayanan 4.Kehandalan profesi
	Ketanggapan/Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1.Ketanggapan dalam pelayanan 2.Kecepatan merespon pelanggan 3.Tanggap dan cepat menyelesaikan masalah 4.Tanggap dan perhatian pada yang lemah
	Keyakinan/Jaminan (<i>Assurance</i>)	1.Kemampuan menjelaskan informasi 2.Kemampuan member kepastian pelanggan 3.Kemampuan member jaminan keamanan 4.Kemampuan menyelesaikan tugas tepat waktu
	Empati (<i>Empathy</i>)	1.Mendahulukan kepentingan pelanggan 2.Memberi informasi terbuka pada pelanggan 3.Mengerti kebutuhan pelanggan

		4.Sikap ramah pada pelanggan
	Berwujud/Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1.Penampilan melayani dengan baik 2.Sarana pelayanan yang nyaman 3. Kemudahan mendapat pelayanan 4.Pembiayaan pelayanan terjangkau 5.Dedikasi disiplin dalam pelayanan

D. Hipotesis

Kegiatan penelitian ini dimaksudkan untuk menguji keadaan suatu sampel untuk digeneralisasikan pada populasi. Penelitian deskriptif, peneliti bisa menggambarkan karakter dan distribusi data seperti mean, median. Penggunaan statistik pada penelitian deskriptif ini menggunakan statistik parametrik untuk data yang memiliki distribusi normal. Jenis analisis/pengujian menggunakan uji komparatif dengan t-test dan ANOVA, dan uji asosiatif dengan Pearson Correlation Coefficient (Sugiyono, 2006).

Berdasarkan rumusan permasalahan dan kerangka berpikir hipotesis penelitian pengaruh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah, dirumuskan bahwa variabel teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan sekolah, diadakan pengujian model hipotesis penelitian. Pengujian terhadap model persamaan struktural untuk melihat pengaruh signifikan dari variabel implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko terhadap kepuasan publik (para siswa, orang tua, masyarakat), maka hipotesis tersebut diturunkan menjadi hipotesis statistik sebagai berikut:

- a. Jika $f_h < f_t$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak yang menyatakan tidak ada pengaruh dengan $\alpha = 0,05$ dan $dk(k; n-k-1)$.
- b. Jika $f_h > f_t$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima yang menyatakan ada pengaruh dengan $\alpha = 0,05$ dan $dk(k; n-k-1)$

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

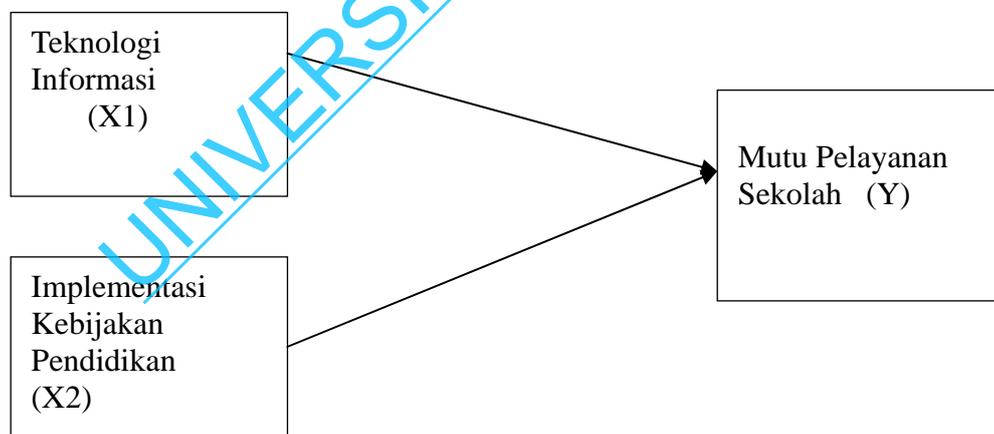
Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Untuk mendeskripsikan pengaruh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah. Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti suatu kegiatan yang dilandasi oleh metode keilmuan. Metode keilmuan merupakan gabungan antara pendekatan rasional dan empiris. Pendekatan rasional memberikan kerangka berpikir yang koheren dan logis. Sedangkan pendekatan empiris memberikan kerangka pengujian dalam memastikan suatu kebenaran (Sugiyono, 1998: 1)

Menurut Nasir Muh. (2005:54) definisi metode deskriptif adalah metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Metode deskriptif dalam penelitian ini menggunakan penelitian studi analisis. Penelitian studi analisis menurut Nasir Muh. (2005:57) berarti penelitian status subyek penelitian yang berkenan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas, individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat, bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun

status dari individu, yang kemudian dari sifat-sifat khas di atas akan jadikan suatu hal yang bersifat umum..

Berdasarkan permasalahannya, penelitian ini dapat dilaksanakan menggunakan contoh dan diolah menggunakan statistik deskriptif adalah :

1. Ada pengaruh teknologi informasi terhadap mutu pelayanan sekolah dan bagaimana cara menentukan pengaruh teknologi informasi menjadi mudah, bermanfaat untuk penerima dan pengguna teknologi informasi tersebut pada mutu pelayanan sekolah.
2. Ada pengaruh implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah dan bagaimana cara menentukan pengaruh implementasi kebijakan pendidikan menjadi efektif dan efisien, percaya, tanggung jawab, penyampaian informasi yang valid pada kepuasan pelanggan (peserta didik, orang tua, masyarakat) tersebut.



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Dalam desain penelitian di atas akan diteliti variabel bebas yaitu teknologi informasi (X1) implementasi kebijakan pendidikan (X2). Sedangkan variabel

terikat adalah mutu pelayanan sekolah pada kepuasan pelanggan (peserta didik, orang tua, masyarakat)(Y).

Fokus penelitian diatas tidak akan lepas dari tujuan penelitian, sebab tujuan penelitian ini yang menjadi acuan pokok, tetapi fokus dapat berkembang atau berubah sesuai dengan sifat pendekatan kuantitatif yang fleksibel mengikuti pola empirik dengan pengertian hasil akhir pengumpulan data lapangan adalah yang mampu mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Penetapan focus penelitian ini tidak lepas dari konsep, yaitu harus membatasi diri kepada individu yang benar-benar terkait dengan masalah yang diteliti, dan pendalaman terhadap alasan-alasan mengapa orang berpikir, berpandangan, berpendapat terhadap tindakan mereka. Oleh karena itu peneliti memfokuskan penelitian tentang pengaruh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah.

1. Pengaruh teknologi informasi terhadap mutu pelayanan sekolah

Variabel teknologi informasi terhadap mutu pelayanan sekolah dalam penelitian ini berdasar pernyataan F. Luthans (1995) menyebutkan bahwa secara individu maupun kolektif penerima pengguna teknologi informasi dapat dijelaskan dari variasi penggunaan suatu sistem, karena diyakini penggunaan suatu sistem yang berbasis teknologi informasi dapat mengembangkan kinerja individu atau kinerja organisasi. Indikator penerimaan penggunaan teknologi informasi dapat dilihat dari penggunaan sistem dan frekuensi kepuasan penggunaan komputer.

Menurut penelitian Fred D. Davis (1986) mendefinisikan kemanfaatan teknologi informasi sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subjek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Kemanfaatan dari penggunaan teknologi informasi (komputer) dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Indikator kemanfaatan teknologi informasi menjadikan pekerjaan lebih mudah; bermanfaat; menambah produktivitas; mempertinggi efektivitas. Fred D. Davis (1986) mendefinisikan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi, komputer sangat mudah dipelajari. Komputer mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna. Keterampilan pengguna bertambah dengan menggunakan komputer. Komputer sangat mudah untuk dioperasikan.

2. Implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah.

Variabel implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah berdasar pernyataan Edward III Charles, G. (1980) menggunakan indikator:

- a. Struktur birokrasi, dengan indikator berupa struktur organisasi sekolah, tujuan organisasi sekolah, tugas yang jelas, efektif dan efisien program sekolah serta tim kerja yang valid.

- b. Sikap pelaksana, dengan indikator berupa patuh pada program sekolah, percaya diri pada program sekolah, respon pada program sekolah, pengakuan profesi dan penghargaan profesi.
 - c. Sumber daya, dengan indikator berupa dukungan profesional, latar belakang pendidikan yang relevan, pengetahuan sesuai profesi, keahlian di bidang persekolahan, data potensi sekolah, informasi yang jelas, otoritas tanggung jawab dan sarana prasarana.
 - d. Komunikasi, dengan indikator berupa menyampaikan program dengan cepat, perkembangan teknologi, pelaksanaan kebijakan yang konsisten, cepat, jelas, dan dengan tahapan serta penyampaian informasi yang valid.
3. Mutu Pelayanan Sekolah .

Variabel mutu pelayanan sekolah ini berdasar pernyataan Zeithaml et al (2000:82) menggunakan indikator:

- a. *Tangibles*, dengan indikator berupa sarana fisik, laboratorium, administrasi, tempat informasi.
- b. *Reliability*, dengan indikator berupa kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang bermutu dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, dengan indikator berupa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan bermutu secara tanggap, cepat, dan tepat terhadap keinginan pelanggan.
- d. *Assurance*, dengan indikator berupa kemampuan, keramahan, etika tenaga pendidik dan kependidikan dalam meyakinkan pelanggan.
- e. *Empathy*, dengan indikator berupa sikap disiplin, tegas, dan penuh

perhatian dari tenaga pendidik dan kependidikan terhadap pelanggan.

B. Populasi dan Sampel

Penentuan subjek dan objek dalam penelitian tugas akhir ini dilakukan pada lembaga pendidikan SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah dalam memberikan mutu pelayanan sekolah kepada publik. Populasi penelitian tugas akhir ini adalah SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah. Selanjutnya karena karakteristik populasi tersebut cenderung homogen, maka dalam tesis ini cukup digunakan satu SMA dengan sampel yaitu 40 responden tenaga pendidik dan kependidikan.

Pengumpulan data dalam penelitian tugas akhir ini menggunakan metode angket, wawancara yang disusun berdasarkan pada masalah latar belakang. Teknik pengumpulan data tersebut dilakukan dengan metode sampling.

Jumlah sampel dalam tesis ini yaitu 40 responden dari tenaga pendidik dan kependidikan pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko.

$$X = \frac{Y}{N}$$

- X = Target jumlah sampel
 Y = Jumlah populasi
 N = Jumlah populasi setiap strata

Penelitian tugas akhir ini menggunakan gunakan teknik analisis deskripsi. Analisis deskripsi yang dimaksud dalam tesis ini adalah dengan menggunakan analisa prosentase. Tujuan analisis ini untuk mendeskripsikan pengaruh teknologi informasi dan implemenetasi kebijakan pendidikan dalam mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don bosko di Semarang, Jawa Tengah.

C. Instrumen Penelitian

Yang dimaksud pengaruh teknologi informasi dalam penelitian tugas akhir ini adalah teknologi informasi diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Perangkat keras (*hardware*) adalah media yang digunakan untuk memproses informasi.
2. Perangkat lunak (*software*) adalah sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses masukan untuk menjadi informasi.
3. Pengguna merupakan hal terpenting karena berfungsi sebagai pengembang perangkat keras dan perangkat lunak, serta sebagai pelaksana masukan dan sekaligus penerima keluaran sebagai pengguna sistem (Fred D. Davis, 1986).

Indikator untuk pengukuran implementasi kebijakan pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Struktur birokrasi, berkaitan dengan struktur organisasi sekolah, tujuan organisasi sekolah, *job description* program sekolah yang jelas.
2. Sikap pelaksana, berkenaan dengan sikap patuh, percaya diri, keahlian profesi pada program sekolah.
3. Sumber daya manusia, berupa latar belakang pendidikan, keahlian dibidang persekolahan, tanggungjawab, potensi sarana prasarana sekolah.
4. Komunikasi, berupa penyampaian program sekolah yang cepat, jelas, konsisten, dan valid (Edward III Charles G., 1980)

Indikator untuk pengukuran mutu pelayanan sekolah (pelayanan publik) adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*, berkaitan dengan kemampuan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan jasa yang akurat.

2. *Responsiveness*, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan membantu para pelanggan dalam merespon permintaan mereka, serta menginformasikan pelayanan jasa secara cepat.
3. *Assurance*, perilaku tenaga pendidik dan tenaga kependidikan mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi para pelanggannya. Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani persoalan pelanggan.
4. *Empathy*, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan memahami dan memberi perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki pelayanan yang nyaman.
5. *Tangibles* (bukti fisik), dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material teknologi informasi yang menjebatani pelayanan kepada pelanggan. Instrumen adalah alat atau sarana untuk mengumpulkan data penelitian (Zeithaml et al. 2000;82).

Instrumen penelitian tugas akhir ini menggunakan instrumen :

1. Wawancara

Instrumen wawancara digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan pokok permasalahan yang diteliti. Instrumen wawancara dalam penelitian ini memiliki aspek positif karena lebih cepat mendapat data penelitian yang diperlukan, responden memberi tafsiran dari pertanyaan dengan benar, proses pengajuan pertanyaan sangat mudah, data yang diperoleh dari wawancara lebih mewakili data non verbal, konteks pertanyaan dalam wawancara dapat

disiapkan jauh sebelum pertanyaan dan jawaban diberikan. (James A Black and J. Dean Champion, 1992;51).

Ada 3 (tiga) langkah yang perlu diperhatikan dalam melakukan wawancara:

- a. Pembukaan, yaitu peneliti menciptakan suasana kondusif memberi penjelasan fokus yang dibicarakan, tujuan wawancara, waktu yang akan dipakai dsb.
- b. Pelaksanaan, yaitu ketika memasuki inti wawancara, sifat kondusif tetap diperlakukan dan juga suasananya informal.
- c. Penutup yaitu berupa pengakhiran dari wawancara, ucapan terima kasih kemungkinan wawancara lebih lanjut, tindak lanjut yang bakal dilakukan, dan sebagainya (Sugiyono, 1998).

Penelitian tugas akhir ini penulis hanya berpedoman pada garis besar saat dilaksanakan wawancara dengan responden Kepala sekolah, Wakasek Kurikulum, Wakasek Kesiswaan, Wakasek Sarana Prasarana, Tenaga Administrasi, SMA Yayasan Pangudi luhur Don Bosko yang membuat mutu pelayanan sekolah. Adapun alat lain adalah angket. Alat angket ini dibuat untuk meneliti pengaruh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan aekolah. Angket ditujukan kepada 40 responden tenaga pendidik dan kependidikan SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah.

Instrumen wawancara dalam penelitian ini untuk mengetahui reaksi responden terhadap penggunaan teknologi informasi, implementasi kebijakan

pendidikan, dan mutu pelayanan sekolah SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah meliputi:

- a. Pengaruh pengembangan teknologi informasi melalui ketersediaan perangkat teknologi informasi di sekolah.
- b. Peningkatan implementasi kebijakan pendidikan (Sumber Daya Manusia) dalam pengembangan mutu pelayanan sekolah.
- c. Pengembangan akses teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah.
- d. Pengaruh pengembangan teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan dapat direalisasi menjadi program dan kegiatan yang berwujud pertanyaan untuk responden. Lihat lampiran 2.

Penelitian ini, peneliti mengambil obyek penelitian sebanyak 10 (sepuluh) pertanyaan sasaran kepada 5 (lima) subyek dengan deskripsi sebagai berikut:

Obyek pertanyaan penelitian:

- a. Apakah sekolah selaku pembuat kebijakan sudah memberikan kebijakan tentang pengembangan teknologi informasi? Jika sudah jelaskan informasi- informasi yang telah diberikan!

Menurut lima subyek informan selaku pembuat kebijakan kiat pengembang teknologi informasi di sekolah:

- 1) Semua guru diharuskan tahu tentang komputer.
- 2) Sistem raport komputerisasi yang akan menuju ke raport online.
- 3) Sarana hot spot disekolah yang dapat diakses oleh siapa saja.
- 4) Pengadaan secara bertahap sarana ICT dalam proses pembelajaran.

- 5) Pelatihan penggunaan teknologi komputer, pembuatan blog, email, website.\
- 6) Teknologi informasi yang telah diberikan sekolah berupa pengembangan *Hot Spot* area agar masyarakat sekolah dapat lebih mudah mengakses internet ditempat dia belajar dan bekerja
- 7) Disamping itu bagi karyawan juga diberi pembekalan untuk pendataan bagi siswa/guru/karyawan maupun sistem keuangan dengan cara online. Baik untuk pelaporan ke Dinas maupun ke Yayasan
- 8) Teknologi informasi yang telah diberikan area Hot Spot, analisa hasil belajar pembelajaran dengan *LCD*, *Power Point*, laborat bahasa. Pembuatan media pembelajaran dengan IT yang baik, yang kesemuanya semakin meperlancar dan mempermudah dalam kegiatan pembelajaran.
- 9) Sudah berjalan dengan baik meskipun masih sebatas latihan-latihan praktek pengisian
- 10) Adanya internet, untuk mengembangkan pengetahuan dalam segala bidang. Semua guru diharuskan mengetahui tentang komputer.
- 11) Sistem raport komputerisasi yang akan menuju ke raport online.
- 12) Sarana *hot spot* disekolah yang dapat diakses oleh siapa saja.
- 13) Pengadaan secara bertahap sarana ICT dalam proses pembelajaran.
- 14) Pelatihan penggunaan teknologi komputer, pembuatan *blog*, *email*, *website*.\

- 15) Teknologi informasi yang telah diberikan sekolah berupa pengembangan Hot Spot area agar masyarakat sekolah dapat lebih mudah mengakses internet ditempat dia belajar dan bekerja
- 16) Disamping itu bagi karyawan juga diberi pembekalan untuk pendataan bagi siswa/guru/karyawan maupun sistem keuangan dengan cara online. Baik untuk pelaporan ke Dinas maupun ke Yayasan
- 17) Teknologi informasi yang telah diberikan area *Hot Spot*, analisa hasil belajar pembelajaran dengan *LCD, Power Point*, lab bahasa. Pembuatan media pembelajaran dengan IT yang baik, yang kesemuanya semakin meperlancar dan mempermudah dalam kegiatan pembelajaran.
- 18) Sudah berjalan dengan baik meskipun masih sebatas latihan-latihan praktek pengisian. Adanya internet, untuk mengembangkan pengetahuan kita dalam segala hal.
- b. Apakah sekolah sudah memberikan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan mengenai kebijakan pengembangan teknologi informasi? Jika sudah bagaimana pelaksanaan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan tersebut !
- Menurut lima subyek informan selaku pembuat kebijakan kiat pengembang teknologi informasi di sekolah:
- Petunjuk teknis: semua guru harus dapat mengoperasikan komputer, mengetahui tentang internet.
- 1) Sistem raport komputerisasi

- 2) Penggunaan cara mengajar dengan sistem komputer.
 - 3) Pencarian bahan pengajaran melalui internet.
 - 4) Beberapa guru sudah mulai membuat blog sebagai saran untuk mengumpulkan tugas.
 - 5) Pelatihan-pelatihan komputer untuk para guru.
 - 6) Pelatihan untuk mengupdate *website* sekolah.
 - 7) Informasi-informasi sekolah sudah mulai ditampilkan melalui *website*.
 - 8) Petunjuk teknis dan pelaksanaan diberikan secara serentak oleh yayasan terutama diawal pemberlakuan sistem keuangan yang mencakup data siswa secara detail person karyawan berkompeten di bidangnya di ikutsertakan dalam program *workshop* selam 2 hari untuk pendalaman sistem baru.
 - 9) Sekolah mengadakan seminar *workshop* yang berhubungan dengan teknologi informasi dengan mendatangkan nara sumber yang kompeten serta progran desiminasi dari rekan-rekan yang ikut seminar/ *workshop* yang diselenggarakan oleh instansi lain. Para guru diberi pelatihan-pelatihan khusus teknologi informasi.
 - 10) Sudah berjalan dengan baik meskipun masih sebatas latihan-latihan praktek pengisian
 - 11) Secara bertahap, dilingkungan kerja sehingga dapat mepermudah proses kerja
- c. Bagaimana koordinasi pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah sudah bekerjasama dengan baik ?

Menurut lima subyek informan selaku pembuat kebijakan kiat pengembang teknologi informasi di sekolah:

Belum bekerja dengan baik masih terdapat kekurangan-kekurangan karena sering terkendala:

- 1) Internet tidak *connect*.
- 2) *Connection internet* lambat.
- 3) Belum semua guru/tenaga pendidik mampu menggunakan internet.
- 4) Sudah berjalan dengan baik
- 5) Bagi yang mengalami permasalahan selalu dibantu oleh teman yang menguasai sehingga kami tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan kebijakan.
- 6) Koordinasi pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi disekolah sudah cukup baik, untuk penginformasian menggunakan praktek langsung sehingga lebih mudah dalam memahami informasi yang disampaikan serta melaksanakan. Sehingga ada kerjasama yang baik untuk membantu yang mengalami kesulitan
- 7) Sudah bekerjasama dengan baik
- 8) Adanya kerjasama dengan pihak sekolah dan pemberi teknologi informasi sehingga tidak ketinggalan jaman.

d. Apakah sumberdaya manusia pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda secara kualitas dan kuantitas sudah mencukupi ? Jika sudah dimana kekuatannya, jika belum dimana kelemahannya ?

Menurut lima subyek informan selaku pembuat kebijakan kiat pengembang teknologi informasi di sekolah:

- 1) Belum semua guru mengetahui tentang internet/komputer dengan benar dan baik.
- 2) *Connection internet* yang sering mati/ lambat.
- 3) Guru hanya memiliki *internet/connection* di sekolah sa.ja
- 4) Belum semua guru memiliki komputer atau laptop..
- 5) Semua kualitas sudah mencukupi tetapi untuk jumlahnya belum mencukupi:
- 6) Sumber daya pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi sudah mencukupi secara kualitas, mengakomodasi masalah /kesulitan yang berhubungan dengan teknologi informasi disekolah sehingga lebih meperlancar kegiatan, dapat bekerjasama, banyak pengalaman karena juga sering di ikutsertakan dalam seminar/workshop yang berhubungan dengan teknologi informasi, kreatif
- 7) Kekurangan dari segi jumlah.
- 8) Kekuatannya: ada semangat untuk latihan
- 9) Kelemahannya: kemampuan belum merata
- 10) Sudah adanya pembuatan laporan dengan komputer. Misanya: raport dan gaji.

e. Bagaimana dengan anggaran untuk pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Dari mana alokasi anggaran diperoleh ?

Menurut lima subyek informan selaku pembuat kebijakan kiat pengembang teknologi informasi di sekolah:

- 1) Anggaran untuk pengembangan teknologi informasi disekolah belum mencukupi.
- 2) Alokasi anggaran pengembangan teknologi informasi sekolah dari APBS (Anggaran Pendapatan Belanja Sekolah).
- 3) Masih perlu penambahan anggaran.
- 4) Alokasi anggaran dari yayasan dan dari bantuan pemerintah lewat dana BOM (Bantuan Operasional Mutu) maupun SKM
- 5) Perlu penambahan anggaran agar pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi lebih maksimal. Alokasi anggaran dari yayasan, bantuan pemerintah
- 6) Anggaran dari yayasan dan sekolah
- 7) Anggaran dari bantuan pemerintah kota/propinsi.

f. Bagaimana dengan kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika sudah sejauh mana kelengkapan sarana dan prasarana tersebut dan apa yang menjadi kendala ?

Menurut lima subyek informan selaku pembuat kebijakan kiat pengembang teknologi informasi di sekolah:

Sarana dan prasara belum memadai kendala anggaran belum mencukupi untuk penyediaan sarana. Kualitas sarana dan prasaran masih perlu

ditingkatkan karena sebagian ada ruangan yang belum mencukupi kelengkapan sarana maupun prasarana.

Kualitas sarana prasarana perlu ditingkatkan agar semua bisa terpenuhi dan semakin memperlancar kegiatan-kegiatan sekolah

Kelengkapan sarana dan prasarana sudah mencukupi tetapi ada yang perlu dibenahi

- 1) Kelengkapan: sudah lebih dari cukup.
- 2) Kendala: tergantung kepada pihak lain misalnya hubungan internet dengan *server*.

g. Bagaimana tanggapan Anda dengan pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda? Apakah Anda mendukung ? Jika mendukung berikan alasan!

Menurut lima subyek informan selaku pembuat kebijakan kiat pengembang teknologi informasi di sekolah:

- 1) Era sekarang adalah era informasi.
- 2) Efektif dan efisien untuk bekerja.
- 3) Mengurangi penggunaan ATK di kantor misalnya kertas.
- 4) Cepat dan murah untuk penyampaian informasi.
- 5) Menantang untuk berkembang.
- 6) Pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi berjalan dengan sangat baik 3 tahun terakhir kami sangat mendukung karena kami dipermudah, diperkaya pengetahuan, ilmu dan semakin berkembang dalam menjalankan tugas.

- 7) Pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi disekolah mengalami kemajuan dan semakin baik. Saya sangat mendukung karena akan mempermudah dan meperlancar tugas-tugas yang harus saya jalankan, serta dapat menambah pengetahuan dan pengalaman untuk maju.
- 8) Dipermudah dalam segala hal terutama tentang informasi dari luar.
- 9) Dapat mengembangkan daya imajinasi kita sesuai dengan perkembangan sekarang dan akan datang

h. Bagaimana pemahaman Anda mengenai pelaksanaan kebijakan teknologi informasi yang menjadi tugas Anda untuk melaksanakannya ? Jika belum memahaminya sebutkan !

Menurut lima subyek informan selaku pembuat kebijakan kiat pengembang teknologi informasi di sekolah:

Memahami kebijakan penggunaan teknologi informasi.

Mengelola keuangan dan ketika data sudah kami pahami, tugas kami di share dengan data siswa, sistem tidak bisa dijalankan. Hal ini sudah disepakati oleh yayaan bahwa untuk data siswa yang mengalami kendala akan dikunjungi langsung dari pihak IT Yayasan.

Semakin mempermudah dan membuat pelaksanaan tugas menjadi semakin baik.

Mempermudah dan membuat pelaksanaan tugas menjadi semakin baik.

Secara bertahap dalam pemahaman kebijakan teknologi informasi sehingga dapat mempermudah memahaminya.

- i. Apakah Anda memiliki komitmen yang kuat untuk melaksanakan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika ya komitmen apa yang bisa ditunjukkan ?

Menurut lima subyek informan selaku pembuat kebijakan kiat pengembang teknologi informasi di sekolah:

- 1) Belajar TIK secara lebih giat.
- 2) Penyediaan sarana prasarana untuk kepentingan pribadi.
- 3) Mengikuti pelatihan TIK secara pribadi atau yang ditentukan oleh sekolah.
- 4) Berusaha untuk selalu menggunakan sistem keuangan terbaru sebagai bahan laporan keuangan tiap buasanya secara tepat waktu.
- 5) Dengan IT kita semua terbantu dalam pengembangan diri.
- 6) Belajar terus untuk perkembangan teknologi informasi.

- j. Bagaimana dengan akuntabilitas pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah ada laporan akuntabilitas secara periodik ? Jika ada dalam bentuk apa akuntabilitas tersebut dibuat ?

Menurut lima subyek informan selaku pembuat kebijakan kiat pengembang teknologi informasi di sekolah:

Ada Laporan dan bentuk laporan:

- 1) Laporan kegiatan pelatihan.
- 2) Laporan pembelian sarana prasarana.
- 3) fisik dari kegiatan pembelajaran berbasis internet
- 4) akuntabilitas dibuat secara periodik berupa laporan bulanan, tengah semester, satu semester dan laporan tutup tahun kepada pihak-pihak yang berkompeten yaitu yayasan, orangtua murid dan dinas pendidikan.

- 5) Akuntabilitas pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi cukup baik ada laporan secara periodik yang berupa laporan-laporan bulanan, tengah semester, dan semesteran berupa: informasi resume, laporan-laporan tertulis, dan evaluasi IT .
- 6) Laporan berkala sehingga kita dapat mengetahui sejauh mana teknologi informasi sudah berjalan.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan, dalam hal ini peneliti mengadakan pengamatan terhadap kegiatan penerima dan pengguna teknologi informasi, implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah SMA Yayasan Pangudi Luhur yang terpilih sebagai sampel. Sutrisno Hadi (dalam Sugiono 2006: hal 166) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari proses biologis dan psikologis.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data. Teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan dokumen tertulis yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti khususnya mengenai hasil implementasi kebijakan pendidikan, Teknologi Informasi, mutu pelayanan sekolah SMA Yayasan Pangudi Luhur Don ;Bosko di Semarang, Jawa Tengah.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur yang digunakan dalam pengumpulan data teknologi informasi, implementasi kebijakan pendidikan, mutu pelayanan sekolah adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data primer

Data primer diperoleh dari hasil angket kepada responden dan wawancara kepada responden yang mewakili teknologi informasi, implementasi kebijakan pendidikan, dan mutu pelayanan sekolah SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah baik kuantitatif maupun kualitatif. Reponden berjumlah 40 orang/responden. Responden menurut peneliti telah memiliki pengetahuan dan kompetensi pada bidang sasaran yang diteliti dan berkaitan dengan pengaruh teknologi informasi, implementasi kebijakan pendidikan, dan mutu pelayanan sekolah.

2. Pengumpulan data sekunder.

Data sekunder diperoleh dengan teknik dokumentasi, peneliti memperoleh dari hasil mengkaji laporan program statistik teknologi informasi, kegiatan implementasi kebijakan pendidikan, dan mutu pelayanan sekolah SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko. Buku-buku literatur dan peraturan yang berkenaan dengan kebijakan pengembangan Teknologi Informasi, seperti UU No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Rencana Strategis Departemen Pendidikan Nasional Tahun 2010 sampai 2014 tentang teknologi. Pedoman Kerja Kantor Pusat Yayasan Pangudi Luhur Tahun 2007 – 2011. Pedoman Kerja SMA Pangudi Luhur Don Bosko.

E. Metode Analisis Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, tahap selanjutnya pengolahan data dan analisa data. Data yang terkumpul dari responden dianalisis secara deskriptif. Data ini dimaksudkan untuk memberikan informasi mengenai data

yang diamati agar bermakna dan komunikatif dan mendapatkan gambaran yang objektif mengenai objek penelitian.

Penelitian ini, menggunakan metode analisa deskriptif, bertujuan melakukan eksplorasi mengenai karakteristik data dan meringkas serta mendeskripsikan data (Purwanto Erwin Agus,dkk. 2007). Untuk menilai pengaruh teknologi informasi, dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah SMA Yayasan Pangudi Luhur, diterapkan dengan menggunakan skala Likert penilaian yaitu: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dari kelima karakter penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

Tabel 3.1: Bobot tingkat penerimaan

Jawaban	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Analisa deskriptif dengan menggunakan skala Likert dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2010). Dengan perkataan lain analisa deskriptif dengan skala Likert pada prinsipnya untuk memungkinkan responden memberikan jawaban atau tanggapan atas angket dalam berbagai tingkatan jawaban (sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju).

Setelah responden menjawab atau menanggapi atau mengisi angket, selanjutnya dilakukan tabulasi data dan analisa deskriptif dengan menggunakan kriteria interpretasi skor. Setiap item pilihan nilai atau skor terbesar = 5, nilai atau skor terkecil = 1, kemudian dikalikan dengan jumlah atau besarnya responden =

40, sehingga diperoleh nilai atau skor terbesar = 100, dan nilai atau skor terkecil = 40. Meannya adalah $(100+40) : 2 = 70$. Intervalnya adalah $(100-40) : (5-1) = 15$.

Dengan demikian hasil interpretasi nilai atau skor adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 : Hasil intrepretasi nilai atau skor adalah:

Range	Kriteria
20 – 40	Sangat tidak baik
40 – 60	Kurang baik
60 – 80	Cukup baik
80 – 100	Baik

Analisa deskriptif menggunakan SPSS untuk menampilkan uji reliabilitas dan uji validitas adalah :

Tabel 3.3: Uji reliabilitas

	Cronbach's alpha	Keterangan
Teknologi Informasi	0,936	Reliabel
Implementasi	0,957	Reliabel
Pelayanan	0,909	Reliabel

Semua variabel memiliki *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga pertanyaan-pertanyaan semua variabel tersebut adalah reliable.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu angket atau kuesioner. Suatu angket atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada angket atau kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. r-hitung yang diperoleh dari output SPSS pada kolom *corrected item-total correlation* dibandingkan dengan r tabel. Adapun r tabel diperoleh dari tabel r dengan ketentuan $df = \text{degree of freedom} = N-2 = 50-2 = 48$, dan $\alpha = 5\%$, sehingga diperoleh r table sebsar 0,444.

Pertanyaan r hitungnya kurang dari r tabel akan dihilangkan, dan hanya pertanyaan r hitungnya lebih dari r tabel yang bisa dipakai. Uji validitas variabel

Teknologi Informasi, variabel Implementasi Kebijakan Pendidikan, dan Variabel

Mutu Pelayanan Sekolah sebagai berikut:

1. Uji data Validitas Teknologi Informasi

Tabel 3.4 Uji data Validitas Teknologi Informasi

Variabel / Pertanyaan	Rhitung	r tabel	Keterangan
ti1	0,686	0,312	Valid
ti2	0,387	0,312	Valid
ti3	0,534	0,312	Valid
ti4	0,604	0,312	Valid
ti5	0,421	0,312	Valid
ti6	0,444	0,312	Valid
ti7	0,448	0,312	Valid
ti8	0,658	0,312	Valid
ti9	0,565	0,312	Valid
ti10	0,483	0,312	Valid
ti11	0,438	0,312	Valid
ti12	0,381	0,312	Valid
ti13	0,490	0,312	Valid
ti14	0,398	0,312	Valid
ti15	0,740	0,312	Valid
ti16	0,772	0,312	Valid
ti17	0,682	0,312	Valid
ti18	0,496	0,312	Valid
ti19	0,787	0,312	Valid
ti20	0,713	0,312	Valid
ti21	0,408	0,312	Valid
ti22	0,595	0,312	Valid
ti23	0,709	0,312	Valid
ti24	0,735	0,312	Valid
ti25	0,591	0,312	Valid
ti26	0,709	0,312	Valid
ti27	0,585	0,312	Valid
ti28	0,447	0,312	Valid
ti29	0,546	0,312	Valid
ti30	0,521	0,312	Valid

2. Uji data Validitas Implementasi Kebijakan Pendidikan

Tabel 3.5 Uji data Validitas Implementasi Kebijakan Pendidikan

Variabel / Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
im31	0,596	0,312	Valid
im32	0,692	0,312	Valid
im33	0,688	0,312	Valid
im34	0,326	0,312	Valid
im35	0,576	0,312	Valid
im36	0,677	0,312	Valid
im37	0,437	0,312	Valid
im38	0,638	0,312	Valid
im39	0,687	0,312	Valid
im40	0,663	0,312	Valid
im41	0,705	0,312	Valid
im42	0,585	0,312	Valid
im43	0,733	0,312	Valid
im44	0,701	0,312	Valid
im45	0,681	0,312	Valid
im46	0,558	0,312	Valid
im47	0,733	0,312	Valid
im48	0,539	0,312	Valid
im49	0,532	0,312	Valid
im50	0,627	0,312	Valid
im51	0,535	0,312	Valid
im52	0,509	0,312	Valid
im53	0,471	0,312	Valid
im54	0,652	0,312	Valid
im55	0,688	0,312	Valid
im56	0,590	0,312	Valid
im57	0,503	0,312	Valid
im58	0,427	0,312	Valid
im59	0,599	0,312	Valid
im60	0,665	0,312	Valid
im61	0,704	0,312	Valid
im62	0,700	0,312	Valid
im63	0,656	0,312	Valid
im64	0,643	0,312	Valid
im65	0,638	0,312	Valid
im66	0,419	0,312	Valid
im67	0,504	0,312	Valid
im68	0,611	0,312	Valid
im69	0,639	0,312	Valid

3. Uji data Validitas Mutu Pelayanan Sekolah

Tabel 3.6 Uji data r tabel Mutu Pelayanan Sekolah

Variabel / Item Pertanyaan	R hitung	R table	Keterangan
p170	0,629	0,312	Valid
p171	0,586	0,312	Valid
p172	0,745	0,312	Valid
p173	0,355	0,312	Valid
p174	0,625	0,312	Valid
p175	0,638	0,312	Valid
p176	0,637	0,312	Valid
p177	0,573	0,312	Valid
p178	0,374	0,312	Valid
p179	0,564	0,312	Valid
p180	0,382	0,312	Valid
p181	0,457	0,312	Valid
p182	0,668	0,312	Valid
p183	0,772	0,312	Valid
p184	0,714	0,312	Valid
p185	0,586	0,312	Valid
p186	0,403	0,312	Valid
p187	0,420	0,312	Valid
p188	0,623	0,312	Valid
p189	0,412	0,312	Valid
p190	0,317	0,312	Valid

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI SASARAN PENELITIAN

Pada bagian ini sebagai deskripsi sasaran penelitian akan disajikan atau dijelaskan sejarah berdirinya dan perkembangan sekolah, visi, misi, dan tujuan SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko sebagai berikut:

1. Sejarah Singkat

SMA PL Don Bosko adalah sekolah menengah tingkat atas yang didirikan oleh Yayasan Pangudi Luhur. Yayasan Pangudi Luhur merupakan Badan Pembantu Karya Kerasulan Kongregasi Para Bruder FIC dalam bidang kerasulan pendidikan. Badan ini sengaja didirikan oleh Kongregasi FIC, implementasi dari semangat pendiri Kongregasi FIC yang mempunyai kharisma dalam bidang pendidikan untuk mendampingi kaum muda secara utuh dan optimal. Kongregasi FIC didirikan oleh Mgr. L. Rutten, pada tahun 1840 yang berpusat di Maastricht, Netherland. Karya FIC seluruh dunia meliputi: Netherland (Eropa), Chili (Amerika Latin), Malawi (Afrika), Ghana (Afrika), dan Indonesia (Asia). Karya kerasulan kongregasi FIC di Indonesia dalam bidang pendidikan operasionalnya ditangani oleh Yayasan Pangudi Luhur. Yayasan ini menangani pendidikan pada jenjang Taman Kanak – Kanak, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah. Operasional kerja praktis keseharian Yayasan Pangudi Luhur dibantu oleh Yayasan Pangudi Luhur Cabang yang meliputi: Cabang Semarang, Surakarta, Yogyakarta, Muntilan, Ketapang,

Jakarta.

Kemudian keberadaan SMA Don Bosko sekarang tidak terlepas dari Dewan Misi Kongregasi FIC yang pada waktu itu mencari tempat baru untuk tanah asrama dan bruderan. Akhirnya mendapatkan tanah di Candi Kaliwiru seluas kurang lebih tiga hektar. Pada tahun 1955 pembangunan asrama SGA Don Bosco dimulai oleh Kapten Brugman, sesudah beliau menyelesaikan pembangunan SMP dan bruderan Klaten. Selanjutnya pada tanggal 23 Juni 1959 Mgr. Soegijapranata memberkati gedung SGA dan asrama Don Bosko. Untuk memperlancar kegiatan SGA pada tahun 1961 dibangun SD latihan yang bertempat di samping SGA. Kemudian dalam perkembangan selanjutnya SGA Don Bosko berubah menjadi SPG Don Bosko. Oleh karena pemerintah Indonesia membubarkan SPG, maka saat itu juga SPG Don Bosko diubah menjadi SMA Don Bosko hingga sekarang ini yang menjadi satu kompleks dengan Bruderan FIC Candi dan Wisma Bernardus. Sedangkan nama Don Bosko sendiri diambil dari nama seorang Santo. Yohanes Don Bosko yang hidup antara tahun 1815 – 1888. Seorang imam dan pendidik serta pelindung anak-anak dan muda –mudi terlantar. Julukannya adalah Bapak kaum muda . Setelah ditahbiskan sebagai imam pada usianya yang ke 26 ia tinggal di perkampungan miskin di kota Torino Italia.

Don Bosko adalah seorang pendidik ulung yang mengerti jiwa anak muda dan sanggup membimbing dengan tegas tanpa menggunakan kekerasan. Terinspirasi oleh kisah hidup Don Bosko, SMA Don Bosko mempunyai

semangat sebagai lembaga pendidikan yang mampu membimbing dengan tegas tanpa kekerasan tetapi tetap mengerti jiwa kaum muda.
(<http://www.smapldonbosko.org>)

2. Visi dan Misi

VISI SMA PL DON BOSKO SEMARANG:

Teladan dalam Perilaku, Unggul dalam Prestasi

MISI SMA PL DON BOSKO SEMARANG:

- a. Menumbuhkembangkan iman religiusitas kepada semua personil.
- b. Menanamkan dan mengembangkan cinta kasih dalam pelayanan.
- c. Menumbuhkembangkan panggilan hidup sebagai saksi Kristus.
- d. Mendorong segenap personil untuk menumbuhkembangkan rasa hormat, sopan santun dan bertanggung jawab bagi orang lain.
- e. Menjunjung tinggi asas kemanusiaan secara proporsional (ikhlas, jujur, dan adil).
- f. Mendorong rasa memiliki, terlibat serta menyadarkan semua personil bahwa karya pendidikan ini adalah karya perutusan bersama.
- g. Menumbuhkembangkan koqnitif, afeksi, psikomotorik secara seimbang.
- h. Mendorong terciptanya "budaya" membaca.
- i. Terbuka terhadap perkembangan jaman, sesuai dengan kemampuan dan potensi seluruh personil.

TUJUAN SMA PL DON BOSKO SEMARANG

3. Mendampingi peserta didik agar mampu mengembangkan potensinya secara optimal dalam bidang pengetahuan, ketrampilan sikap dan nilai

hidup yang diperlukan untuk siap melanjutkan ke Perguruan Tinggi maupun untuk hidup bermasyarakat.

4. Mendampingi peserta didik agar secara terus menerus mampu mengembangkan diri sehingga pada waktunya dapat menjadi seorang pemimpin dan atau penggerak masyarakat serta membawa ke jalan yang benar, demi kemajuan bangsa, negara dan agama. Pedoman Kerja SMA Pangudi Luhur Don Bosko. (<http://www.smapldonbosko.org>)

3. Analisa Data

Pada bab ini dilakukan pembahasan mengenai pengaruh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur di Semarang, Jawa Tengah. Melalui perhitungan ini difungsikan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun variabel bebas adalah Teknologi Informasi (X1) dan Implementasi Kebijakan Pendidikan (X2), sedangkan variabel terikat adalah Mutu Pelayanan Sekolah (Y). Proses analisis ini dengan menggunakan program SPSS dan diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

a. Profil Responden

Responden yang mengisi kuesioner adalah tenaga pendidik dan kependidikan SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko. Hasil total terhadap kuesioner yang dijalankan adalah 40 responden. Adapun profil responden jika dilihat berdasarkan Usia, Pendidikan Terakhir, Jenis Kelamin, Jenis Pekerjaan, Masa Kerja tenaga pendidik dan kependidikan sebagai berikut:

Tabel 4.1: Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <=30 tahun	4	8.33	8.35	8.35
31-35 tahun	3	6.25	6.25	14.60
36-40 tahun	7	14.58	14.58	29.18
41-45 tahun	14	29.16	29.16	58.34
46-50 tahun	9	18.75	18.75	77.09
51-55 tahun	3	6.25	6.25	83.34
56-60 tahun	5	10.41	10.41	93.75
61 tahun	3	6.25	6.25	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Sumber: data yang diolah

Pada tabel 4.1, terlihat bahwa 8.35% responden berusia kurang dari 30 tahun, 6.25% responden berusia antara 31 sampai 35 tahun, 14.58% responden berusia antara 36 sampai 40 tahun, 29.16% responden berusia antara 41 sampai 45 tahun, 18.75% berusia dari 46 sampai 50 tahun, 6.25% responden berusia antara 51 sampai 55 tahun, 10.41% responden berusia antara 56 sampai 60 tahun, 6.25% responden di atas 60 tahun.

Tabel 4.2: Tingkat Pendidikan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	4	8.33	8.33	8.33
SLTP	2	4.16	4.16	12.51
SLTA	4	8.33	8.33	20.84
DIII	3	6.25	6.25	27.09
S1	33	68.75	68.75	95.84
S2	2	4.16	4.16	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Sumber: data yang diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa 8.33 % responden merupakan lulusan SD dan sisanya memiliki tingkat pendidikan terakhir SLTP, SLTA, Diploma dan perguruan tinggi.

Tabel 4.3: Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	28	58.33	58.33	58.33
Perempuan	20	41.67	41.67	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Sumber: data yang diolah

Sebanyak 58.33% dari jumlah total responden memiliki jenis kelamin laki-laki dan 41.67% lainnya memiliki jenis kelamin perempuan

Tabel 4.4: Jenis Pekerjaan/Tenaga Tetap/Honor

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	3	6.25	6.25	6.25
Tetap	37	77.08	77.08	83.33
Yayasan	5	10.42	10.42	93.75
Honor	3	6.25	6.25	100.0
Pensiun	48	100.0	100.0	
Total				

Sumber: data yang diolah

Sebanyak 6.25% dan 77.08% responden memiliki pekerjaan tetap Negeri, Yayasan, 10.42% pekerjaan tidak tetap/tenaga honor, 6,25% tenaga/umur pensiun masih dipekerjakan.

Tabel 4.5: Masa Kerja Pegawai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Komulative Percent
Valid 1 – 10	16	33.33	33.33	33.33
11 – 20	22	45.83	45.83	79.16
21 – 30	5	10.42	10.42	89.58
31 – 40	5	10.42	10.42	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Sumber: data yang diolah

Sebanyak 33.33% masa kerja antara 0 – 10 tahun, 45.83% masa kerja antara 11 - 20 tahun, 10.42% masa kerja antara 21 – 30 tahun, dan 10.42% masa kerja mencapai 31 – 40 tahun.

Tabel 4.6: Tenaga Pengelola, Pendidik, dan kependidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Kumulative Percent
Valid Pengelola	4	8.33	8.33	8.33
Pendidik	32	66.67	66.67	75.0
Kependidikan	12	25.0	25.0	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Sumber: data yang diolah

Sebanyak 8,33% tenaga pengelola sekolah Kepala Sekolah, Wakasek Kurikulum, Wakasek Kesiswaan, dan Wakasek Sarana-Prasarana, 66.67% tenaga pendidik, 25% tenaga kependidikan.

b. Temuan Penelitian

Pada bagian bab ini dikemukakan deskripsi dan analisis temuan penelitian yang diperoleh melalui pengukuran dan pengujian hipotesis penelitian yang telah diujicobakan.

Sebelum menjawab pertanyaan penelitian, dilakukan analisis variabel yang terdiri dari variabel teknologi informasi, variabel implementasi kebijakan pendidikan, dan variabel mutu pelayanan sekolah.

1) Analisis Variabel Penelitian

a) Variabel Teknologi Informasi

Variabel teknologi informasi ada 3 indikator yaitu penerima/pengguna, kemudahan, dan manfaat. Jawaban 40 responden terhadap 30 item pernyataan yang terkait dengan variabel teknologi informasi dapat dilihat pada Tabel 4.7

Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Teknologi Informasi

	Penerima dan Pengguna		Kemudahan		Manfaat		Teknologi Informasi	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Sangat Baik	12	30,00%	15	37,50%	11	27,50%	10	25,00%
Baik	24	60,00%	23	57,50%	22	55,00%	27	67,50%
Sedang	4	10,00%	2	5,00%	7	17,50%	3	7,50%
Tidak Baik	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	40	100,00%	40	100,00%	40	100,00%	40	100,00%

Dari tabel 4.7 dapat dilihat interpretasi nilai tanggapan responden, frekuensi, dan prosentase. Variabel Teknologi Informasi kriteria sangat baik frekuensi 10 dan 25%, kriteria baik frekuensi 27 dan 67.50%, sedangkan kriteria sedang frekuensi 3 dan 7.50%. Hasil itu menunjukkan bahwa dari variabel Teknologi Informasi kualitas mengenai penerima dan pengguna, kemudahan, manfaat teknologi informasi pada SMA Pangudi Luhur Don Bosko mencapai hasil baik (67.50%. Bila dianalisis lebih lanjut dan diteruskan teknologi informasi menunjukkan perolehan hasil 12 dan 30,00% sangat baik. Penerima dan pengguna teknologi informasi mencapai kriteria baik ada 24 dan 60%, kemudahan teknologi informasi kriteria baik ada 23 dan 57.50% dan manfaat teknologi informasi kriteria baik ada 22 dan 55%. Hasil kuesioner menunjukkan kriteria perolehan sedang untuk penerima dan pengguna teknologi informasi ada 4 dan 10%. Kemudahan teknologi informasi ada 2 dan 5%, manfaat teknologi informasi ada 7 dan 17.50%. Berdasarkan wawancara dengan pengelola sekolah di tambah pengelola administrasi, sarana dan prasarana, kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah telah diberikan, semua tenaga pendidik dan kependidikan mampu

menguasai komputer, mengakses internet, mengetahui dengan benar dan baik. Belum semua tenaga pendidik dan kependidikan memiliki komputer/laptop secara pribadi. Demikian dengan variabel teknologi informasi dalam memproses penerima dan pengguna, kemudahan, manfaat teknologi informasi bahwa kedepan sekolah SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko menerapkan sistem rapor secara *on line*. Sarana *hot-spot*, ICT pendukung pembelajaran, pelatihan penggunaan TI, pembuatan *blog*, *e-mail*, dan *website* dapat diakses oleh siapa saja.

Variabel teknologi informasi adalah *reliabel*, ditunjukkan dari *cronbach's Alpha* sebesar 0,936. Semua pertanyaan variabel teknologi informasi adalah valid, hal ini ditunjukkan oleh *r* hitung (pada kolom *corrected item total correlation*) yang lebih dari *r* tabel (sebesar 0,312), dapat dilihat pada tabel 4.8.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 4.8 Uji data Validitas Teknologi Informasi

Variabel / Pertanyaan	Rhitung	r tabel	Keterangan
ti1	0,686	0,312	Valid
ti2	0,387	0,312	Valid
ti3	0,534	0,312	Valid
ti4	0,604	0,312	Valid
ti5	0,421	0,312	Valid
ti6	0,444	0,312	Valid
ti7	0,448	0,312	Valid
ti8	0,658	0,312	Valid
ti9	0,565	0,312	Valid
ti10	0,483	0,312	Valid
ti11	0,438	0,312	Valid
ti12	0,381	0,312	Valid
ti13	0,490	0,312	Valid
ti14	0,398	0,312	Valid
ti15	0,740	0,312	Valid
ti16	0,772	0,312	Valid
ti17	0,682	0,312	Valid
ti18	0,496	0,312	Valid
ti19	0,787	0,312	Valid
ti20	0,713	0,312	Valid
ti21	0,408	0,312	Valid
ti22	0,595	0,312	Valid
ti23	0,709	0,312	Valid
ti24	0,735	0,312	Valid
ti25	0,591	0,312	Valid
ti26	0,709	0,312	Valid
ti27	0,585	0,312	Valid
ti28	0,447	0,312	Valid
ti29	0,546	0,312	Valid
ti30	0,521	0,312	Valid

b) Variabel Implementasi Kebijakan Pendidikan

Variabel Implementasi Kebijakan Pendidikan dalam penelitian ini terdiri 4 indikator yaitu struktur birokrasi, sikap pelaksana, sumber daya

manusia, dan komunikasi. Hasil tanggapan 40 responden terhadap 39 pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Implementasi Kebijakan Pendidikan

	Struktur Birokrasi		Sikap Pelaksana Sekolah		Sumber Daya Manusia		Komunikasi		Implementasi Tenaga Pendidik dan Kependidikan	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Sangat Baik	6	15,00%	7	17,50%	32	80,00%	3	7,50%	5	12,50%
Baik	18	45,00%	22	55,00%	7	17,50%	29	72,50%	28	70,00%
Sedang	15	37,50%	9	22,50%	1	2,50%	7	17,50%	6	15,00%
Tidak Baik	1	2,50%	2	5,00%	0	0,00%	1	2,50%	1	2,50%
Total	40	100,00%	40	100,00%	40	100,00%	40	100,00%	40	100,00%

Dari tabel 4.9 diketahui interpretasi nilai dari tanggapan responden mengenai frekuensi dan prosentasi variabel implementasi kebijakan pendidikan mencapai kriteria sangat baik 5 dan 12.50%, kriteria baik 28 dan 70%, kriteria sedang 6 dan 15%, kriteria tidak baik mencapai 1 dan 2,50%. Hasil itu menunjukkan bahwa dari variabel implementasi kebijakan pendidikan, kualitas mengenai struktur birokrasi, sikap pelaksana sekolah, sumber daya manusia, dan komunikasi pada SMA Pangudi Luhur Don Bosko menunjukkan kriteria baik. Bila dianalisis lebih lanjut berdasarkan penelitian bahwa implementasi kebijakan pendidikan dari hasil kuesioner belum menunjukkan perolehan hasil sangat baik. Kriteria Struktur birokrasi menunjukkan hasil 6 dan 15%, sikap pelaksana sekolah menunjukkan hasil 32 dan 80%, dan komunikasi menunjukkan hasil 3 dan 7.50%. Kriteria hasil sedang implementasi kebijakan pendidikan, struktur birokrasi menunjukkan perolehan 15 dan 37.50%. Sikap pelaksana sekolah menunjukkan hasil 9 dan 22.50%. Sumber daya manusia menunjukkan hasil 1 dan 2,50%, dan komunikasi menunjukkan hasil 7 dan 17.50.

Kriteria hasil tidak baik dari karakteristik sekolah, struktur birokrasi menunjukkan hasil 1 dan 2.50%. Sikap pelaksana sekolah menunjukkan hasil 2 dan 5%, sumber daya manusia menunjukkan hasil 0 dan 0%, dan komunikasi menunjukkan hasil 1 dan 2.50%. Indikator implementasi kebijakan pendidikan menunjukkan hasil sangat baik adalah indikator sumber daya manusia mencapai hasil 32 dan 80% karena di tunjang oleh data tenaga pendidik dan kependidikan tingkat pendidikan S1 mencapai jumlah 33 orang 68.75% . Berdasarkan wawancara dengan pengelola sekolah, variabel implementasi kebijakan pendidikan yang masih mencapai hasil tidak baik atau lemah disebabkan sikap pelaksana yang belum profesional dan handal dalam melaksanakan tugas, latar belakang pendidikan, masa kerja masih muda, dan belum banyak pengalaman.

Variabel implementasi kebijakan pendidikan adalah *reliabel* ditunjukkan dari *corbach's Alpha* sebesar 0,957 ($>0,6$). Semua pertanyaan variabel karakteristik sekolah adalah valid, hal ini ditunjukkan oleh r hitung (pada kolom *corected item total correlation*) yang lebih dari r tabel (sebesar 0,312), dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Uji Validitas Implementasi Kebijakan Pendidikan

Variabel / Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
im31	0,596	0,312	Valid
im32	0,692	0,312	Valid
im33	0,688	0,312	Valid
im34	0,326	0,312	Valid
im35	0,576	0,312	Valid
im36	0,677	0,312	Valid
im37	0,437	0,312	Valid
im38	0,638	0,312	Valid
im39	0,687	0,312	Valid
im40	0,663	0,312	Valid
im41	0,705	0,312	Valid
im42	0,585	0,312	Valid
im43	0,733	0,312	Valid
im44	0,701	0,312	Valid
im45	0,681	0,312	Valid
im46	0,558	0,312	Valid
im47	0,733	0,312	Valid
im48	0,539	0,312	Valid
im49	0,532	0,312	Valid
im50	0,627	0,312	Valid
im51	0,535	0,312	Valid
im52	0,509	0,312	Valid
im53	0,471	0,312	Valid
im54	0,652	0,312	Valid
im55	0,688	0,312	Valid
im56	0,590	0,312	Valid
im57	0,503	0,312	Valid
im58	0,427	0,312	Valid
im59	0,599	0,312	Valid
im60	0,665	0,312	Valid
im61	0,704	0,312	Valid
im62	0,700	0,312	Valid
im63	0,656	0,312	Valid
im64	0,643	0,312	Valid
im65	0,638	0,312	Valid
im66	0,419	0,312	Valid
im67	0,504	0,312	Valid
im68	0,611	0,312	Valid
im69	0,639	0,312	Valid

c) Variabel Mutu Pelayanan Sekolah

Kebijakan mutu pelayanan sekolah mempunyai peranan penting dalam mewujudkan keberhasilan peserta didik menuntaskan harapannya menjadi pribadi yang utuh. Variabel Mutu pelayanan sekolah dalam penelitian ini terdiri dari 5 indikator yaitu indikator kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud. Hasil tanggapan dari 40 responden terhadap 21 pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 Distribusi Tanggapan Responden terhadap variabel Mutu Pelayanan Sekolah.

	Kehandalan		Ketanggapan		Keyakinan		Empati		Berwujud		Kebijakan Mutu Pelayanan Sekolah	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Sangat Baik	18	45,00%	20	50,00%	18	45,00%	26	65,00%	14	35,00%	0	0,00%
Baik	15	37,50%	17	42,50%	22	55,00%	12	30,00%	22	55,00%	22	55,00%
Sedang	7	17,50%	3	7,50%	0	0,00%	2	5,00%	4	10,00%	16	40,00%
Tidak Baik	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	5,00%
Total	40	100,00%	40	100,00%	40	100,00%	40	100,00%	40	100,00%	40	100,00%

Dari tabel 4.11 diketahui interpretasi nilai dari tanggapan responden mengenai frekuensi dan prosentase variabel mutu pelayanan sekolah pada SMA Pangudi Luhur Don Bosco, hasil kriteria sangat baik menunjukkan hasil 0 dan 0%. Kriteria baik menunjukkan hasil 22 dan 55%, sedangkan kriteria sedang menunjukkan hasil 16 dan 40%, Kriteria tidak baik menunjukkan perolehan 2 dan 5%. Perolehan dari variabel kebijakan pelayanan mutu menunjukkan hasil sangat baik. Indikator kehandalan menunjukkan hasil 18 dan 45%, ketanggapan menunjukkan hasil 20 dan

50%, keyakinan menunjukkan hasil 18 dan 45%, Empati mencapai hasil 26 dan 65%, dan berwujud mencapai hasil perolehan 14 dan 35%. Kriteria kebijakan pelayanan mutu menunjukkan perolehan baik adalah indikator kehandalan mencapai hasil 15 dan 37.50%, Ketanggapan mencapai hasil 17 dan 42.50%, empati mencapai hasil 12 dan 30%, dan berwujud mencapai hasil 22 dan 55%. Bila dianalisis lebih lanjut berdasarkan penelitian bahwa hasil variabel mutu pelayanan sekolah menemukan kriteria hasil tidak baik adalah 2 dan 5%. Berdasarkan wawancara dengan pengelola sekolah indikator kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud menunjukkan hasil baik karena adanya program pelatihan-pelatihan penggunaan teknologi informasi. Kemampuan untuk mengakses internet, menganalisa hasil belajar peserta didik; pembelajaran dengan LCD, pembuatan power point, pembuatan media pembelajaran dengan IT, disediakan area *Hot spot*. Dengan program area *Hot spot* memperlancar dan mempermudah dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran. Program teknologi informasi sangat membantu sekolah, hasil pekerjaan dengan disediakan area *Hot spot* lebih efektif dan efisien, dan penyampaian informasi cepat dan murah.

Variabel Mutu pelayanan sekolah adalah *reliabel*, ditunjukkan dari *cronbach's Alpha* sebesar 0,909 ($>0,6$). Semua pertanyaan variabel implementasi pelayanan mutu adalah valid, hal ini ditunjukkan oleh *r* hitung (pada kolom *corrected item total correlation*) yang lebih dari *r* tabel; (sebesar 0,312) lihat tabel 4.12

Tabel 4.12 r tabel Mutu Pelayanan Sekolah

Variabel / Item Pertanyaan	R hitung	R table	Keterangan
p170	0,629	0,312	Valid
p171	0,586	0,312	Valid
p172	0,745	0,312	Valid
p173	0,355	0,312	Valid
p174	0,625	0,312	Valid
p175	0,638	0,312	Valid
p176	0,637	0,312	Valid
p177	0,573	0,312	Valid
p178	0,374	0,312	Valid
p179	0,564	0,312	Valid
p180	0,382	0,312	Valid
p181	0,457	0,312	Valid
p182	0,668	0,312	Valid
p183	0,772	0,312	Valid
p184	0,714	0,312	Valid
p185	0,586	0,312	Valid
p186	0,403	0,312	Valid
p187	0,420	0,312	Valid
p188	0,623	0,312	Valid
p189	0,412	0,312	Valid
p190	0,317	0,312	Valid

Selanjutnya disajikan analisa hubungan antara variabel. Untuk menjawab pertanyaan penelitian yang dilakukan pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosco, terhadap mutu pelayanan sekolah.

2) Hubungan Teknologi Informasi terhadap Mutu Pelayanan Sekolah

Untuk menjawab pertanyaan penelitian pertama dilakukan analisis hubungan teknologi informasi terhadap mutu pelayanan sekolah sebagai berikut:

Teknologi informasi memiliki indikator/ sub variabel meliputi: penerimaan dan pengguna; kemudahan; dan manfaat.

Kebijakan pelayanan mutu pendidikan meliputi: kehandalan; ketanggapan; keyakinan; empati; dan berwujud.

Semua korelasi variabel teknologi informasi dan kebijakan pelayanan mutu pendidikan signifikan pada 0,05, lihat tabel 4.12

Tabel 4.13 Korelasi Teknologi Informasi terhadap Mutu Pelayanan Sekolah

Correlations										
	Penerima dan Pengguna	Kemudahan	Manfaat	Kehandalan	Ketanggapan	Keyakinan	Empati	Berwujud	Pelayanan	
Penerima dan Pengguna	Pearson Correlat Sig. (2-tailed) N	1 .000 40	.799* .000 40	.645* .000 40	.468* .002 40	.382* .015 40	.325* .040 40	.430* .006 40	.441* .004 40	.519* .001 40
Kemudahan	Pearson Correlat Sig. (2-tailed) N	.799* .000 40	1 .000 40	.757* .000 40	.433* .005 40	.438* .005 40	.359* .023 40	.446* .004 40	.527* .000 40	.557* .000 40
Manfaat	Pearson Correlat Sig. (2-tailed) N	.645* .000 40	.757* .000 40	1 .000 40	.439* .003 40	.462* .020 40	.368* .017 40	.377* .000 40	.601* .000 40	.569* .000 40
Kehandalan	Pearson Correlat Sig. (2-tailed) N	.468* .002 40	.433* .005 40	.439* .005 40	1 .000 40	.613* .007 40	.423* .000 40	.666* .000 40	.353* .025 40	.796* .000 40
Ketanggapan	Pearson Correlat Sig. (2-tailed) N	.382* .015 40	.438* .005 40	.462* .003 40	.613* .007 40	1 .000 40	.558* .000 40	.841* .000 40	.437* .005 40	.869* .000 40
Keyakinan	Pearson Correlat Sig. (2-tailed) N	.325* .040 40	.359* .023 40	.368* .020 40	.423* .007 40	.558* .000 40	1 .000 40	.695* .000 40	.526* .000 40	.744* .000 40
Empati	Pearson Correlat Sig. (2-tailed) N	.430* .006 40	.446* .004 40	.377* .017 40	.666* .000 40	.841* .000 40	.695* .000 40	1 .000 40	.522* .001 40	.912* .000 40
Berwujud	Pearson Correlat Sig. (2-tailed) N	.441* .004 40	.527* .000 40	.601* .000 40	.353* .025 40	.437* .005 40	.526* .000 40	.522* .001 40	1 .000 40	.719* .000 40
Pelayanan	Pearson Correlat Sig. (2-tailed) N	.519* .001 40	.557* .000 40	.569* .000 40	.796* .000 40	.869* .000 40	.744* .000 40	.912* .000 40	.719* .000 40	1 40

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Pada tabel 4.13 Korelasi, dapat diinterpretasi atau diketahui bahwa angka koefisien korelasi teknologi informasi terhadap mutu pelayanan sekolah menunjukkan ada hubungan signifikan antara teknologi informasi terhadap mutu pelayanan sekolah. Besarnya hubungan antara teknologi informasi terhadap mutu pelayanan sekolah menunjukkan ada korelasi positif, dan mengalami adanya perubahan pada satu variabel dan di ikuti oleh perubahan pada variabel yang lain dengan arah yang sama.

Tingkat sumber daya manusia, penerima dan pengguna teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap informasi yang diberikan maupun yang diperolehnya. Untuk itu peningkatan sumberdaya manusia melalui workshop, seminar, bimbingan teknis, dan lain-lain sangat diperlukan. Konsistensi dan sifat sekolah yang dipercaya sejak awal dan benar kepada pelanggan, sekolah dapat memenuhi janji secara akurat dan handal kepada pelanggan, konsistensi ini berdampak positif dan membawa kecermatan, ketepatan, dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.

Kesediaan dan kesiapan pengelola sekolah, tenaga pendidik dan kependidikan memberi pelayanan kepada pelanggan dalam menyampaikan jasa secara cepat dan tepat waktu, sekolah mendapat respon positif dari pelanggan. Pengelola sekolah yang menumbuhkan kepercayaan pada pelanggan, menciptakan rasa aman, mampu memahami masalah para pelanggan, mampu bertindak demi kepentingan pelanggan, dan mampu menjelaskan informasi lewat akses teknologi informasi tentang kredibilitas, sekolah mudah diterima oleh pelanggan.

Kemudahan Teknologi Informasi mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap layanan informasi. Tingkat kemudahan teknologi, tingkat kemudahan penyampaian informasi perlu diadakan survei kepuasan pelanggan. Kehandalan profesional tenaga pendidik dan kependidikan yang mampu menyampaikan jasanya kepada pelanggan sejak awal akurat, tepat, pelanggan mudah percaya pada konsistensi kinerja personil sekolah. Manfaat Teknologi informasi mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap layanan informasi. Tingkat manfaat teknologi informasi sangat berpengaruh

terhadap kehandalan, dimana semakin bermanfaat teknologi informasi akan semakin handal pula informasi yang disampaikan kepada pelanggan. Kecermatan tenaga pendidik dan kependidikan mengoperasikan teknologi informasi dalam tugas dengan tepat, cepat, pasti, ramah, disiplin, dan berdedikasi baik dalam memberi pelayanan pada pelanggan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan pada sekolah.

Pengelola sekolah yang mengembangkan teknologi informasi dengan konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*) dalam usaha menyampaikan pelayanan jasanya kepada pelanggan secara benar, akurat dan handal sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan pada sekolah. Kesiapan tenaga pendidik dan kependidikan membantu para pelanggan, dan merespon permintaan pelanggan secara cepat, tepat waktu, bersikap sopan, menguasai pengetahuan, dan ketrampilan yang dibutuhkan pelanggan. Sekolah mudah mendapatkan respon positif dari pelanggan. Tenaga pendidik dan kependidikan memberikan perhatian kepada pelanggan dengan penuh kenyamanan, daya tarik fasilitas teknologi informasi, perlengkapan dan material serta penampilan mutu pelayanan yang prima, dan meyakinkan pelanggan menggunakan jasa, oleh pelanggan sekolah menjadi pilihannya. Pengelola sekolah yang cepat tanggap dalam pelayanan dan cepat merespon dalam menyelesaikan masalah pelanggan menjadikan pengguna percaya pada pelayanan jasanya. Akses teknologi informasi yang disediakan oleh sekolah mampu memberi informasi dengan pasti, tepat waktu kepada pelanggan, pengguna dapat berkembang karena pelayanan jasa sekolah. Tenaga pendidik dan kependidikan memiliki sikap

ramah, terbuka, mengerti kebutuhan, dan mendahulukan kepentingan pelanggan, dengan demikian pengguna akan lebih empati dengan sekolah. Dengan dedikasi disiplin, penampilan prima, gedung yang nyaman, pengguna mudah merasakan pelayanan mutu pendidikan dengan maksimal.

Sistem informasi lewat *blog*, *e-mail*, *website* memberi kemudahan mencermati tugas profesinya lebih handal. Tenaga pendidik dan kependidikan menguasai teknologi informasi, cepat merespon masalah, memiliki dedikasi tinggi, mudah memberi informasi terbuka dengan cepat, dan tepat waktu, pelanggan percaya pada sekolah hasil pelayanan mutu pendidikan.

3) Hubungan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah

Untuk menjawab pertanyaan penelitian kedua dilakukan analisis hubungan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah sebagai berikut:

Implementasi kebijakan pendidikan memiliki (4) empat indikator/sub variabel meliputi struktur birokrasi; sikap pelaksana sekolah; sumber daya manusia; dan komunikasi. Sedangkan mutu pelayanan sekolah memiliki lima indikator/sub variabel meliputi: kehandalan; ketanggapan; keyakinan; empati; berwujud; dan pelayanan. Lihat tabel 4.14

Tabel 4.14 Korelasi implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah.

Correlations

		Struktur Birokrasi	Sikap Pelaksana Sekolah	Sumber Daya Manusia	Komunikasi	Kehandalan	Ketanggapan	Keyakinan	Empati	Berwujud
Struktur Birokrasi	Pearson Correla	1	.777*	.646*	.771*	.618*	.607*	.485*	.575*	.553*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Sikap Pelaksana Sekolah	Pearson Correla	.777*	1	.755*	.666*	.391*	.478*	.465*	.583*	.667*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.013	.002	.003	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Sumber Daya Manusia	Pearson Correla	.646*	.755*	1	.703*	.298	.381*	.395*	.471*	.755*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.062	.015	.012	.002	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Komunikasi	Pearson Correla	.771*	.666*	.703*	1	.583*	.685*	.624*	.738*	.634*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Kehandalan	Pearson Correla	.618*	.391*	.298	.583*	1	.693*	.423*	.666*	.353*
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.062	.000		.000	.007	.000	.025
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Ketanggapan	Pearson Correla	.607*	.478*	.381*	.685*	.693*	1	.558*	.841*	.437*
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.015	.000	.000		.000	.000	.005
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Keyakinan	Pearson Correla	.485*	.465*	.395*	.624*	.423*	.558*	1	.695*	.526*
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.012	.000	.007	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Empati	Pearson Correla	.575*	.583*	.471*	.738*	.666*	.841*	.695*	1	.522*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Berwujud	Pearson Correla	.553*	.667*	.755*	.634*	.353*	.437*	.526*	.522*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.025	.005	.000	.001	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Pada tabel 4.14 Korelasi, dapat diinterpretasi atau diketahui bahwa angka koefisien korelasi implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah menunjukkan ada hubungan signifikan antara implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah. Besarnya hubungan antara implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah apabila korelasi positif mengalami adanya perubahan pada satu variabel diikuti oleh perubahan pada variabel yang lain dengan arah yang sama.

Karakteristik Struktur Organisasi Sekolah, pengelola sekolah mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kebijakan pelayanan. Keberadaan struktur organisasi sangat berpengaruh terhadap kehandalan

informasi yang disampaikan, hal ini menyangkut adanya kewenangan yang dimiliki oleh organisasi.

Sikap Pelaksanaan Sekolah, tenaga pendidik dan kependidikan mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kebijakan pelayanan, sikap pelaksana sangat berpengaruh terhadap kehandalan informasi yang disampaikan, hal ini terkait dengan sumber daya manusia/pelaksana.

Sumber Daya Manusia, personal yang terlibat di sekolah mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kebijakan pelayanan. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kehandalan informasi yang disampaikan, hal ini sangat terkait dengan kemampuan sumber daya manusia yang menangani masalah teknologi informasi.

Komunikasi, Pengelola, tenaga pendidik dan kependidikan mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kebijakan pelayanan. Komunikasi sangat berpengaruh terhadap kehandalan dalam menyampaikan informasi kebijakan pelayanan, hal ini sangat terkait dengan kemampuan personal dalam menyampaikan informasi pada pelanggan.

Lemaga sekolah yang memberi pelayanan pada pelanggan dan mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah disepakati dalam batasan di atas pelayanan publik, dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional, efektif, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif. Lewat struktur organisasi sekolah dapat membantu kualitas kapasitas pelanggan secara aktif dan menentukan masa depannya. Pelayanan kepada pelanggan yang profesional perlu adanya akuntabilitas, responsibilitas, efektif, transparan, dan lebih mengutamakan

kepastian pada pelanggan. Sekolah berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.

Struktur organisasi, tujuan organisasi sekolah, tugas personal tenaga pendidik dan kependidikan yang jelas, tim kerja yang solid, efektif dan efisien, menguasai program sekolah, serta tanggap, cepat merespon, mampu memberi kepastian dan jaminan keamanan pada pelanggan. Sikap patuh, percaya diri, respon menghargai profesi sebagai tenaga pendidik dan kependidikan mampu memahami tugas pelayanan pada pelanggan.

Latar belakang pendidikan yang relevan, data potensi sekolah, otoritas tanggung jawab tiap personal, sarana prasarana yang nyaman yang dimiliki sekolah akan handal menjalankan profesinya sebagai tenaga pendidik dan kependidikan.

Perkembangan teknologi informasi sangat pesat dewasa ini memberikan banyak manfaat, kemudahan pada berbagai aspek kegiatan, khusus aspek kegiatan pendidikan. Tujuan sekolah mencerdaskan pelanggan dan mengembangkan pribadi seutuhnya, diharapkan sekolah dapat menyampaikan program sekolahnya dengan cepat, konsisten, cermat, jelas, dan *valid* pada pelanggan

4) Pengaruh Variabel Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah

Untuk menjawab pertanyaan penelitian ketiga dilakukan analisis pengaruh variabel teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah sebagai berikut: tabel 4.15

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.174	8.413		3.706	.001
	Teknologi Informasi	.049	.109	.074	.447	.657
	Implementasi	.293	.069	.700	4.240	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Tabel 4.15 Koefisien Teknologi Informasi , Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah

Melihat tabel 4.15 kontribusi variabel teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah diadakan pengujian model hipotesis penelitian. Pengujian terhadap model persamaan struktural untuk melihat pengaruh signifikan dari variabel implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko terhadap kepuasan publik (para siswa, orang tua, masyarakat), maka hipotesis tersebut diturunkan menjadi hipotesis statistik sebagai berikut:

- c. Jika $f_h < f_t$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak yang menyatakan tidak ada pengaruh dengan $\alpha = 0,05$ dan $dk (k;n-k-1)$.
- d. Jika $f_h > f_t$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima yang menyatakan ada pengaruh dengan $\alpha = 0,05$ dan $dk(k; n-k-1)$

Kemudian dari pengolahan hasil data variabel bebas yang meliputi variabel teknologi informasi (X1) dan variabel implementasi kebijakan pendidikan (X2) terhadap variabel terikat yaitu variabel mutu pelayanan sekolah (Y) yang sebelumnya data hasil penelitian ditransformasi dari skala ordinal keinterval dengan menggunakan teknik pengolahan data bantuan program SPSS version 13 For Windows dengan hasil sebagai berikut:

Untuk pembuktian hipotesis bahwa ada pengaruh implementasi

kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah terhadap kepuasan publik (para siswa, orang tua, masyarakat), maka dilakukan uji F sebagai mana tertera pada tabel 4.16.

Tabel 4.16 Regresi Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1296.443	2	648.221	24.953	.000 ^a
	Residual	961.157	37	25.977		
	Total	2257.600	39			

a. Predictors: (Constant), Implementasi, Teknologi Informasi

b. Dependent Variable: Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.16 bahwa angka Fhitung 24.953 sedangkan Ftabel 3.23 arti Fhitung > dari Ftabel maka Ho ditolak dan H1 diterima dengan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan sekolah mempengaruhi kepuasan pelanggan publik (para siswa, orang tua, masyarakat). Jadi, secara empirik hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti. Untuk mengetahui besarnya kontribusi yang terdiri variabel teknologi informasi, implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah dapat dilihat pada tabel 4.17

Tabel 4.17 kontribusi Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 ^a	.574	.551	5.097

a. Predictors: (Constant), Implementasi, Teknologi Informasi

Pengaruh secara bersama-sama semua variabel independent (Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan) terhadap (Mutu Pelayanan Sekolah) sebesar 0,574 (57,4%) dan signifikan pada 0,000. (lihat tabel ANOVA kolom Sig). Dengan kata lain, variabel mutu pelayanan sekolah (besar kecilnya mutu pelayanan sekolah) dipengaruhi oleh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan sebesar 57,4% dan sisanya yaitu sebesar 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dua variabel independent tersebut (sosial ekonomi, sosial budaya, sosial politik, dll.) Probability sebesar 0.000 yang kurang dari 0,05 menunjukkan ada pengaruh signifikan antara kedua variabel independent (teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan) terhadap variabel dependent (mutu pelayanan sekolah) secara bersama-sama. Variabel teknologi informasi berpengaruh sebesar 0,049 terhadap mutu pelayanan sekolah dan probability sebesar 0,657. Setiap satu kenaikan pada variabel teknologi informasi, maka variabel mutu pelayanan sekolah akan meningkat sebesar 0,049. Probability yang lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara teknologi informasi terhadap mutu pelayanan sekolah. Variabel implementasi kebijakan pendidikan berpengaruh sebesar 0,293 terhadap kebijakan pelayanan mutu pendidikan dan probability sebesar 0,000. Setiap satu satuan pada variabel implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah, maka variabel implementasi kebijakan pendidikan akan meningkat sebesar 0,293. Probability yang kurang dari 0.05 menunjukkan

bahwa ada pengaruh signifikan antara implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah.

Untuk melihat seberapa besar kontribusi dari masing-masing variabel teknologi informasi, implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah, maka dapat dilihat pada tabel 4.18

Tabel 4.18 Model persamaan regresi teknologi informasi dan karakteristis sekolah terhadap mutu pelayanan sekolah.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.174	8.413		3.706	.001
	Teknologi Informas	.049	.109	.074	.447	.657
	Implementasi	.293	.069	.700	4.240	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.18 maka model persamaan regresi berganda menjadi sebagai berikut .

$$Y = \text{Constant} + T1 B(X1) + \text{Implementasi Kebijakan Pendidikan} B(X2) + \epsilon$$

$$Y = 31.174 + 0,049 X1 + 0,293 X2 + \epsilon$$

Dari persamaan tersebut bila dihitung besarnya nilai kontribusi setiap variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara membagi setiap nilai koefisien regresi terhadap total nilai koefisien regresi (kecuali nilai konstan) dikalikan 100 % maka besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat seperti pada tabel 4.19

Tabel 4.19 Kontribusi teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 ^a	.574	.551	5.097

a. Predictors: (Constant), Implementasi, Teknologi Informasi

Berdasarkan tabel 4.19 Kontribusi terbesar terhadap mutu pelayanan pendidikan sebagai berikut

$$R = 0.758$$

$$R^2 = 0.574$$

Proporsi kontribusi variabel teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah = 57,4%

B. Pembahasan Penelitian

Sumber Daya Manusia mempunyai peranan penting dimana Sumber Daya Manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal di dalam pendidikan, maka penting bagi yayasan untuk menggunakan tenaga kerja yang mempunyai kinerja yang tinggi, professional, mempunyai kesadaran akan tanggung jawab, dan bekerja lebih baik dan maksimal sehingga tujuan mutu pelayanan sekolah tercapai.

Penelitian yang dilakukan oleh Kovach (2000), motivasi sangat mempengaruhi kinerja seseorang, dengan memberikan motivasi yang tepat akan mendorong seseorang bekerja lebih baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang adalah bekerja. Hal yang penting adalah

apresiasi secara penuh, perasaan memiliki sesuatu, keamanan kerja, upah yang layak, kondisi kerja yang baik, dan loyalitas.

Jenis kelamin, jenis kelamin berpengaruh terhadap kinerja seseorang, laki-laki mempunyai harapan lebih tinggi dalam keberhasilan pekerjaan dari pada perempuan pada umumnya. Faktor perbedaan obyektif dan subyektif menentukan keberhasilan karier antara laki-laki dan perempuan. Umur, umur merupakan salah satu yang menjadi indikator bagi sekolah untuk merekrut karyawan. Karyawan yang produktiflah yang akan direkrut/diterima untuk mengisi bidang-bidang yang dibutuhkan. Latar belakang pendidikan yang tepat akan mempermudah para guru untuk mengisi bidang studi yang menjadi tanggung jawabnya. Maka perlu ditinjau kesesuaian dari masing-masing guru bidang studi dengan pendidikan yang dimiliki.

Ruang waktu, masa kerja cukup sama dengan orang yang telah memiliki pengalaman yang luas, baik hambatan maupun keberhasilannya. Durasi masa kerja yang lama juga akan membentuk pola kerja yang efektif, karena berbagai kendala yang muncul akan dapat dikendalikan berdasarkan pengalamannya. Guru yang telah berpengalaman akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaiknya. Data masa kerja tenaga pendidik dan kependidikan pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko, 33.33% di isi oleh masa kerja antara 0 – 10 tahun, 45.83% di isi oleh masa kerja antara 11 - 20 tahun, 10.42% di isi oleh masa kerja antara 21 – 30 tahun, dan 10.42% di isi oleh masa kerja mencapai 31 – 40 tahun. Pelayanan mutu sekolah didominasi sumber daya manusia yang mencapai masa kerja antara 11 – 20 tahun, umur masih muda dan mau belajar berkembang terus menerus.

Hubungan Teknologi informasi dengan mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko meliputi:

1. Penerapan teknologi informasi untuk e-pembelajaran dan administrasi.

Pada bagian ini dibahas hubungan antara teknologi informasi dengan mutu pelayanan sekolah :

a. Penerimaan dan penggunaan teknologi informasi.

Pemberdayaan teknologi informasi diyakini dapat menunjang upaya peningkatan dan pemerataan akses pendidikan, peningkatan mutu pelayanan sekolah, relevansi dengan daya saing pelayanan, tata kelola, akuntabilitas, dan citra sekolah pada publik (para siswa, orang tua, dan masyarakat). Penerapan teknologi informasi untuk pendidikan dapat memperbaiki akses, mutu dan sekaligus meningkatkan efektivitas tata kelola mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko.

Penerimaan dan penggunaan teknologi informasi menyebutkan bahwa secara individu maupun kolektif, penerimaan dan penggunaan dapat dijelaskan dari variasi penggunaan suatu sistem, karena diyakini penggunaan suatu sistem yang berbasis teknologi informasi dapat mengembangkan kinerja individu atau kinerja organisasi/lembaga pendidikan.

Berdasarkan angket hasil penelitian sementara bahwa respon/tanggapan publik/pelanggan ditindak lanjuti oleh pihak sekolah dan terjadi keseimbangan informasi dalam proses pembelajaran di sekolah. Ada interaksi positif antara tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik dalam mengakses teknologi informasi. Pelanggan merasa puas dan

nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah berbasis teknologi informasi.

b. Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi

Kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tingkatan di mana tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Berdasarkan angket hasil penelitian bahwa tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik menjadi terbantu dalam memperjelas materi pembelajaran. Informasi yang berbasis teknologi informasi memperjelas kemudahan melaksanakan tugas pekerjaan lebih cepat, tepat waktu, dan akurat.

Penerimaan penggunaan teknologi informasi turut mempengaruhi kemudahan penggunaan teknologi informasi. Hal ini merupakan refleksi psikologis pengguna yang lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang sesuai dengan apa yang dipahaminya dengan mudah. Kemudahan tersebut dapat mendorong peserta didik, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan untuk menerima kemudahan penggunaan teknologi informasi.

c. Kemanfaatan penggunaan teknologi informasi

Kemanfaatan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tingkatan dimana tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik percaya bahwa penggunaan sesuatu subjek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja, prestasi belajar orang tersebut. Kemanfaatan penggunaan komputer

dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja, prestasi belajar orang yang menggunakannya.

Berdasarkan angket hasil penelitian bahwa tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik bisa dan mau belajar mengoperasikan komputer, dan sudah memanfaatkan dalam kegiatan pembelajaran, kegiatan administrasi di sekolah. Teknologi informasi membantu pekerjaan dan pembelajaran lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan, kinerja pembelajaran peserta didik.

Tingkat sumberdaya manusia baik pengguna maupun penerima sangat berpengaruh terhadap informasi yang diberikan maupun yang diperolehnya. Untuk peningkatan sumberdaya manusia melalui workshop, seminar, bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan sangat disarankan dan diperlukan.

Kemudahan Teknologi Informasi mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kehandalan layanan informasi, tingkat kemudahan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap informasi yang diberikannya. Untuk itu tingkat kemudahan penyampaian informasi perlu diadakan survai kepuasan pelanggan.

Mutu pelayanan sekolah berbasis kehandalan teknologi informasi yang profesional pada pelanggan, informasi yang disampaikan semakin memuaskan pada publik (peserta didik, orang tua, dan masyarakat)

2. Hubungan Implementasi Kebijakan Pendidikan dengan Mutu Pelayanan Sekolah.

Pada bagian ini dibahas hubungan antara karakteristik sekolah dengan

kebijakan pelayanan mutu pendidikan pada SMA Yayasan pangudi Luhur Don Bosko.

Ruang dan waktu masa kerja cukup sama dengan orang yang telah memiliki pengalaman yang luas, baik hambatan maupun keberhasilannya. Durasi masa kerja yang lama juga akan membentuk pola kerja yang efektif, karena berbagai kendala yang keluar akan dapat dikendalikan berdasarkan pengalamannya. Tenaga pendidik dan kependidikan yang berpengalaman akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaiknya

Implementasi kebijakan pendidikan mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kehandalan kebijakan pelayanan, keberadaan struktur organisasi sangat berpengaruh terhadap kehandalan informasi yang disampaikan, hal ini menyangkut adanya kewenangan yang dimiliki oleh struktur organisasi sekolah.

Sikap pelaksana sekolah mempunyai pengaruh sangat signifikan terhadap kehandalan kebijakan pelayanan, sikap pelaksana sangat berpengaruh terhadap kehandalan informasi yang disampaikan, hal ini terkait dengan sumber daya manusia/pelaksana sekolah.

Sumber daya Manusia sekolah mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kehandalan kebijakan pelayanan, sumberdaya manusia sangat berpengaruh terhadap kehandalan informasi yang disampaikan, hal ini sangat terkait dengan kemampuan sumber daya manusia yang menangani masalah teknologi informasi sekolah.

Komunikasi Sekolah berpengaruh sangat signifikan terhadap kehandalan kebijakan pelayanan. Komunikasi sangat berpengaruh terhadap

kehandalan dalam menyampaikan informasi mutu pelayanan sekolah, ini sangat terkait dengan kemampuan personal sekolah dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan.

3. Pengaruh Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah

Pada bagian ini dibahas pengaruh kedua variabel teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko.

Berdasarkan uji hipotesis pengaruh teknologi sangat diperlukan dalam melengkapi mutu pelayanan sekolah untuk mengentaskan peserta didik, orang tua dan masyarakat luas. Pengaruh implementasi kebijakan pendidikan sangat sangat bersinergis melengkapi mutu pelayanan sekolah dalam memperbaiki kinerja tenaga pendidik, tenaga kependidikan lebih kredibel, produktif, efisien menggarap sumber daya manusia menjadi pribadi yang utuh.

Pengaruh kedua variabel independen Teknologi Informasi (X1) dan Implementasi Kebijakan Pendidikan (X2) terhadap variabel dependen (Mutu Pelayanan Sekolah (Y) sebesar 0,574 (57,4%) dan signifikan pada 0,000. (lihat tabel ANOVA kolom Sig). Dengan kata lain, variabel mutu pelayanan sekolah (besar kecilnya mutu pelayanan sekolah) dipengaruhi oleh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan sebesar 57,4%, dan sisanya yaitu sebesar 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dua variabel independent tersebut. *Probability* sebesar 0.000 yang kurang dari 0,05 menunjukkan ada pengaruh signifikan antara kedua variabel independent terhadap pelayanan secara bersama-sama.

Variabel teknologi informasi berpengaruh sebesar 0,049 terhadap mutu pelayanan sekolah dan *probability* sebesar 0,657. Setiap satu kenaikan pada variabel teknologi informasi, maka variabel mutu pelayanan sekolah akan meningkat sebesar 0,049. *Probability* yang lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara teknologi informasi terhadap mutu pelayanan sekolah.

Variabel implementasi kebijakan pendidikan berpengaruh sebesar 0,293 terhadap mutu pelayanan sekolah dan *probability* sebesar 0,000. Setiap satu satuan pada variabel implementasi kebijakan pendidikan, maka variabel mutu pelayanan sekolah akan meningkat sebesar 0,293. *Probability* yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara karakteristik sekolah terhadap kebijakan pelayanan mutu pendidikan.

Untuk melihat seberapa besar kontribusi dari masing-masing variabel teknologi informasi, implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah, hasilnya seperti berikut:

a. Variabel Teknologi Informasi

Besaran kontribusi indikator manfaat terhadap bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan 0,601 dengan *probability* 0,000 berarti ada hubungan signifikan antara manfaat terhadap bukti fisik dikatakan kuat, lengkap dan bermanfaat. Sebagai suatu tingkatan pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi informasi dalam mutu pelayanan sekolah dapat meningkatkan prestasi kerja peserta didik yang menggunakannya (Frans D. Davis, 1986). Bukti fisik yang memadai, gedung yang memadai, laboratorium yang mendukung pembelajaran, tenaga pendidik dan kependidikan yang terampil,

administrasi yang akuntabel serta tempat informasi yang strategis dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat, tepat waktu, relevan dan akurat pada pelanggan.

Kontribusi antara indikator manfaat terhadap empati menunjukkan hasil sebesar 0,377 dengan *probability* 0,017 dikatakan kurang tanggap. Sebagai suatu tingkatan pengguna kurang memahami bahwa penggunaan teknologi dalam mutu pelayanan sekolah kurang bersikap disiplin, tegas dan penuh perhatian dari pendidik dan kependidikan kepada pelanggan.

Besaran kontribusi antara indikator manfaat terhadap keyakinan menunjukkan hasil sebesar 0,368 dengan *probability* 0,020 dikatakan kurang bermanfaat. Sebagai suatu tingkatan pengguna kurang meyakinkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan mutu pendidikan kurang meyakinkan, kurang bersikap sopan dan kurang menguasai pengetahuan dan ketrampilan dari tenaga pendidik dan kependidikan kepada pelanggan.

Kontribusi antara penerima dan pengguna terhadap ketanggapan menunjukkan hasil sebesar 0,382 dengan *probability* 0,15 dikatakan kurang proporsional. Sebagai suatu tingkatan pengguna kurang mengembangkan kinerja organisasi dari tenaga pendidik dan kependidikan kepada pelanggan.

Besaran kontribusi antara penerima dan pengguna terhadap keyakinan menunjukkan hasil sebesar 0,325 dengan *probability* 0,40 dikatakan kurang meyakinkan. Sebagai suatu tingkatan pengguna kinerja staf kurang mengembangkan pengetahuan komputer, kurang meyakinkan, kurang terampil memberi mutu pelayanan kepada pelanggan.

b. Variabel Implementasi Kebijakan Pendidikan

Berikut adalah penjabaran dari variabel Implementasi kebijakan pendidikan pada *demensi* korelasi struktur birokrasi terhadap komunikasi menunjukkan hasil sebesar 0,771 dengan *probability* 0,000 dikatakan sangat kuat dan berperan menentukan kebijakan terhadap mutu pelayanan sekolah. Sebagai suatu tingkatan tenaga pendidik dan kependidikan memiliki kecermatan dalam tugas, kemampuan memahami pelanggan, tugas sesuai dengan *basic* bidang profesi, struktur organisasi sekolah jelas, tujuan sekolah terarah.

Kontribusi indikator struktur birokrasi terhadap kehandalan menunjukkan hasil sebesar 0.618 dengan *probability* 0,000 dikatakan sangat kuat, cermat, tepat, dan ikut menentukan kebijakan terhadap mutu pelayanan sekolah. Sebagai suatu tingkatan sekolah tetap melaksanakan program mutu pelayanan sekolah terhadap pelanggan berupa penambahan program keterampilan.

Besaran kontribusi indikator struktur birokrasi terhadap ketanggapan menunjukkan hasil sebesar 0,601 dengan *probability* 0,000 dikatakan sangat kuat, tanggap dalam mutu pelayanan, cepat merespon dan menyelesaikan masalah mutu pelayanan sekolah. Sebagai suatu tingkatan sekolah dalam memberikan mutu pelayanan mudah dan tidak berbelit belit, tenaga pendidik dan kependidikan cepat tanggap, perhatian terhadap pelanggan.

Besaran kontribusi indikator sikap pelaksana terhadap komunikasi menunjukkan hasil sebesar 0,666 dengan *probability* 0,000 dikatakan sangat kuat, kebijakan konsisten, cermat, jelas, penyampaian informasi sangat valid

pada pelanggan. Sebagai suatu tingkatan tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan mutu pelayanan sangat profesional, percaya diri, respek terhadap pelanggan.

Kontribusi indikator sikap pelaksana terhadap *tangibles* (berwujud) menunjukkan hasil sebesar 0,667 dengan *probability* 0,000 dikatakan sangat kuat, sarana prasarana memadai, nyaman. Sebagai suatu tingkatan sekolah mengembangkan sarana prasarana dan lebih meningkatkan dedikasi tenaga pendidik dan kependidikan lebih disiplin, pelanggan mudah mendapatkan mutu pelayanan dengan baik.

Besaran kontribusi indikator sumber daya manusia terhadap *tangibles* (berwujud) menunjukkan hasil sebesar 0,755 dengan *probability* 0,000 dikatakan sangat kuat, tenaga pendidik dan kependidikan berlatar belakang pendidikan sesuai profesi dan bidang keahlian. Sebagai suatu tingkatan sekolah mengembangkan otoritas tanggung jawab dalam penampilan melayani pelanggan dengan baik.

Besaran kontribusi sikap pelaksana terhadap kehandalan, sumber daya manusia terhadap kehandalan, ketanggapan, keyakinan masih menunjukkan hasil belum kuat dalam merespon memahami tugas pelayanan pada pelanggan. Latar belakang pendidikan tenaga pendidik dan kependidikan belum sesuai dengan tugas profesinya. Sebagai suatu tingkatan sekolah harus tetap melaksanakan program dalam memberikan mutu pelayanan kepada pelanggan dengan penuh kepastian dan tepat waktu.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian atau temuan dan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Simpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisa interpretasi frekuensi dan prosentase teknologi informasi dan implemenetasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah menunjukkan kriteria yang signifikan sebesar 0,574 (57,4%) dan signifikan pada 0,000. (lihat tabel ANOVA kolom Sig), pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang Jawa Tengah.
2. Terdapat kontribusi yang nyata variabel teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan sebesar 0,574 (57,4%) dan signifikan pada 0,000. (lihat tabel ANOVA kolom Sig) terhadap mutu pelayanan sekolah, berarti mutu pelayanan sekolah dipengaruhi oleh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan sebesar 57,4% dan sisanya 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dua variabel independen tersebut. Kontribusi kepada mutu pelayanan sekolah berdasarkan nilai koefisien regresi, kontribusi Teknologi Informasi sebesar 0,049; Implementasi Kebijakan Pendidikan sebesar 0,293.
3. Pengaruh teknologi informasi sangat diperlukan pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko dalam meningkatkan prestasi kerja,

memperbaiki kinerja tenaga pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik lebih berkualitas, akuntabel, kredibel, produktif, efisien dalam menggarap sumber daya manusia menjadi pribadi yang utuh.

4. Pengambilan kebijakan mutu pelayanan sekolah, masalah khusus rekrutmen yayasan maupun sekolah mengangkat tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang menguasai pengetahuan dasar tentang komputer, teknologi informasi untuk tugas profesinya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian atau temuan dan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa saran sebagai berikut:

1. Pada dasarnya peran teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko telah melaksanakan fungsinya, pelaksanaannya belum maksimal dalam memberi mutu pelayanan sekolah kepada pelanggan, pada hal teknologi informasi sangat berpotensi untuk menjalankan kegiatan lebih profesional, maka sekolah perlu memperhatikan beberapa hal:
 - a. Sumber daya manusia, kemampuan dan keahlian sumber daya manusia (tenaga pendidik dan kependidikan) terus ditingkatkan khususnya di bidang penggunaan teknologi informasi sebagai instrumen utama yang menunjang mutu pelayanan sekolah secara profesional kepada pelanggan.
 - b. Infrastruktur/peralatan, sekolah perlu meningkatkan infrastruktur/peralatan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan

pelayanan, sehingga dapat tercipta sebuah kemudahan dan keefektifan tenaga pendidik dan kependidikan menjalankan profesi mutu pelayanan sekolah pada pelanggan baik dari pelaksana maupun penggunanya.

- c. Peningkatan mutu pelayanan sekolah dapat dijadikan nilai lebih atau *point* utama untuk mendapatkan pelayanan prima pada pelanggan. Oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan dan peningkatan kualitas nilai pelayanan secara profesional dan dapat diterima oleh publik (peserta didik, orang tua, dan masyarakat).
2. Kegiatan mutu pelayanan sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko sudah berjalan dengan baik. Oleh karena itu, perlu kerja sama dan koordinasi internal selalu ditingkatkan, edukasi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi secara terus menerus perlu dilakukan untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat, sehingga kemudahan yang disediakan dapat dimanfaatkan secara optimal dalam mutu pelayanan sekolah pada publik (peserta didik, orang tua, dan masyarakat).
3. Pengelola Yayasan pangudi Luhur, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan sebagai dasar untuk pengambilan kebijakan yang tepat dalam melakukan koordinasi pembinaan sekolah-sekolah Yayasan Pangudi Luhur, sehingga implementasi program pendidikan dapat berjalan integral dalam upaya meningkatkan citra sekolah Pangudi Luhur pada publik.
4. Kepada para pengelola pendidikan pada khususnya, agar temuan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam usahan pengembangan teori

kebijakan pelayanan mutu pendidikan khususnya yang berkaitan dengan variabel yang diteliti ini yaitu teknologi informasi, implementasi kebijakan pendidikan, dan mutu pelayanan sekolah.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson.E.J. (1979). *Public Policy Making*, Nelson : London.
- Bovaird T. E. Loeffler E. (2003). *Public Management and Governance*, London: Routledge.
- Charles.O Jones. (1994). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Polity)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Charles.O Jones. (1970). *An Introduction to the Study of Public Policy (1st edition)*. California. Belmont.Wadsworth.
- Campbell. (1935). *Pengertian kurikulum*. <http://masterdagan.blogspot.com/2009/02/08>
- Christopher H Lovelock. (1991). *Service Marketing. Text, Cases and Reading*. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Clelland Mc, D. C. (1973). *Testing for competence rather than for "intelligence."* *American Psychologist*, 28, 1-14. , on www.orientamento.it
- Dye,T.R. (1978). *Understanding Public Policy*, Prentice Hall-Engelwood Cliffts : N.J.
- Dwidjowijoto.R,N. (2003). *Kebijakan publik (formulasi, implementasi dan evaluasi)*. Jakarta: Gramedia.
- Dwidjowijoto.R,N. (2008). *Public Policy*. Jakarta: Gramedia.
- Edward III Charles, G. (1980). *Implementasi Public Policy*. Jakarta: Gramedia.
- Fred D. Davis. (1986). *Perceived Usefulness. Perceived Ease Of Use dan User Acceptance Of Information Technology*. Dalam *MIS Quarterly*. September. Vol 13 Issue P. 318-340
- Philip Kotler and Armostrong Gary. (1993). *Principles Of Marketing Seventh Edition*. New Jersey Prentice.
- Flyn, Norman. (1991). *Public Sector Management Great Britain: Mavester Wheat Sheaf*. <http://jurnalskripsitesis.wordpress.com/category/jurnal/page/4/>
- Grindle M.S. (1980) *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princetone University Press.
- Hall S. Calvin dan Lindzey Gardner. (1993). *Teori-teori Psikodinami (klinis).Psikologi Kepribadian 1*. (ter. A. Supratiknya).Yogyakarta: Kanisius.

- Hesel Tangkilisan. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pikiran George Edwards*. Yogyakarta: Lukman Offset & Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia.
- Hadeli, M.A. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Ciputat Press.
- H.Uno B. Hamzah dan Hj. Lamatenggo Nina.(2010). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indriantoro Nur. (1996). *Sistem Informasi Strategik. Dampak Teknologi Informasi Terhadap Organisasi Dan Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Jurnal Kompak No 9 Februari. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
- James A Black and J. Dean Champion. (1992). *Metode Penelitian Sosial*. Penerjemah E. Kuswara Dira Salam dan Alvin Ruzherdi. Bandung: PT Etresco.
- Jogiyanto. (2000). *Sistem Informasi Berbasis Komputer. Penerbit Adni YogaKarta Keberhasilan Pengembang sistem Informasi*. Jurnal Kajian bisnis.edisi September: Yogyakarta
- Kadir Abdul, Triwahyuni. (2003). *Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kismartini, dkk. (2009). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Konvach.C.J. (2000). *Self-Regulatory Strategies In aAccounting Principles Course: Effects On Studen Achievement. Paper Presented at The Mid-Wertern Enducational Research Association, Chicago*.
<http://www.cedu.niu.edu/pierce/selfrgulatorystrategies.htm>
- Leo, Agustino. (2006). *Dasar-Dasar kebijakan public*. Bandung: Alfabeta.
- Lubis Hasan Hamid.A. (1988). *Analisis wacana pragmatic*. Medan: Badan Penerbit IKIP
- Luthans F. (1995). *Organisation Behavior*. Th.Ed.Mc. Graw Hii: Singapura.
- Majid A. dan D. Andayani. (2004). *Pendidikan Agama Islam Berbasis Kompetensi (Konsep dan Implementasi Kurikulum 2004)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Martono. (2010). *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miller J.P. dan W. Seller. (1985). *Currriculum Perspective and Practice*. NewYork: Longmen.

- Mulyasa E. (2003). *Kurikulum Berbasis Kompetensi Konsep Karakteristik dan Implementasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustafa Zainal. (2009). *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasir Muh. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Natigor Fahmi Nasution. *Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku (Behavior Aspect)*. USU Digital Library. <http://library.usu.ac.id> (retrieved 16 April 2010).
- Purwanto Erwin Agus, dkk. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64.
- Parasuraman, A., Zethmal, Valerie, Leonard L. Berry (1994) *Reassessment of expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research*, Journal of Marketing, Vol.58. January. Pp. 111-24.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectatio*. New York : New York Press.
- Prasetya, Irawan. (2007). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Print, M. (1993). *Curriculum Development and Design*. Second edition. St Leonard Australia: Allen & Unwin.
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Jawa Barat: Alfabeta.
- Reid D. Robert. (1990). *Hospitality Marketing Management* (Van Nostrand Reinhold, New York) pages Journal of Travel Research July 1990
- Rina Trisnawati (1998). *Pertimbangan Perilaku dan Faktor Penentu*. Lukman Offset & Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia.
- Rohman Ainur Ahmad dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Ronald C Doll. (1974). *Geographic Connection to Pennsylvania*. Columbia University.

- Singgih Santosa, (2000), *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo
- Soesilowati, E. (2008). *Kebijakan Publik Teori dan Aplikasi*. Semarang. Unnes Press.
- Sugiono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto Wahyu dkk. (2008). *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sukmadinata Syaodih Nana. (1997) . *Pengembangan Kurikulum: Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Somantri Ating dkk. (2006) *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sudiro Daeng. (2002). *Otonomi Perguruan Tinggi Hubungannya dengan Otonomi Daerah*. Manajerial. Vol 01. No 1: 72-79
- Siagian S.P. (1985). *Analisis Sera Perumusan Kebijakan Strategi Organisasi*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Swara Ditperta: No. 17 Th. II, 18 Oktober 2004. *Kurikulum Berbasis Kompetensi* [Online]. Tersedia: <http://www.ditperta.net/swara/warta17-03.asp>.
- Tachjan.H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Título Philip. (1994). *Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle / Marketing administration: analysis, planning, implementation and control*. São Paulo.
- Tyler W.R., R.W. (1975). *Basic Principles of Curriculum and Instruction*. Chicago & London: The University of Chicago Press.
- Widodo J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Insan Cendekia.
- Winarno Budi. (2002). *Teori dan Kebijakan Public*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- William N. Dunn. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitypress.
- William B Martin. (2004). *Managing Quality Customer Service*. Jakarta: Gramedia.

Wilkinson and S.M. Cerollo. (1997). *Accounting Information System. Essential Concept and Application*. Edisi 3 John Wiley and Sons: New York.

Yamin Sofyan dkk. (2011). *Regresi dan Korelasi dalam Genggaman Anda*. Jakarta.

Zeithaml V.A. & L.L. Berry. (1994). *Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research*, *Journal of Marketing*. The Mc Graw Hill Companies.

Zeithaml V.A., Valerie, and Mary J. Bitner. (1996). *Services Marketing*. The Mc Graw Hill Companies.

Sumber lain

UU No 14 tahun (2008). *Keterbukaan informasi publik*. Jakarta

_____. *Pedoman Kerja Kantor Pusat Yayasan Pangudi Luhur*. Tahun 2007-2011. <http://www.pangudiluhur.org>

_____. *Pedoman Kerja SMA Pangudi Luhur Don Bosco*. <http://www.smapldonbosco.org>

_____. (2002). *Keputusan Menteri Pendidikan Republik Indonesia No 044/U/2002. Tentang Dewan Pendidikan Komite Sekolah*. Jakarta.

_____. (2005). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 Tahun 2005. Tentang Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta.

_____. (2006). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 22 Tahun 2006 tentang Standar Isi untuk Satuan pendidikan Dasar dan Menengah*. Jakarta.

_____. (2006). *Peraturan Menteri pendidikan Nasional No 23 Tahun 2006 Tentang Standar Kompetensi Lulusan untuk Satuan Pendidikan*. Jakarta.

_____. (2006). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 22 Tahun 2006 tentang Isi untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 23 Tahun 2006 tentang Standar Kompetensi Lulusan untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah*. Jakarta.

_____. (2007). *Naskah Akademik Informasi Kajian Kebijakan Kurikulum Mata Pelajaran TIK*. Jakarta.

_____. (2009). *Rencana Strategis Departemen Pendidikan Nasional Tahun 2010 – 2014. Departemen Pendidikan Nasional Tahun 2009*. Jakarta.

_____. (2010). *Karakteristik Pelayanan Prima* [Online]. Tersedia: <http://www.smiterangdunia.com,penjualan>. Diakses tanggal 4/10/2010

_____. (2003). *Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta.

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 1

KATA PENGANTAR

Perihal : Permohonan Pengisian Angket
 Lampiran : Satu Berkas
 Judul Tesis :PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENDIDIKAN TERHADAP MUTU PELAYANAN SEKOLAH PADA SMA YAYASAN PANGUDI LUHUR DON BOSKO DI SEMARANG, JAWA TENGAH

Kepada Yth. : Bapak/Ibu/Sdr.
 Sekolah Yayasan Pangudi Luhur Kota Semarang

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER di Universitas Terbuka. Tugas Akhir program Magister ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Sains (M.Si) di Universitas Terbuka, maka kami memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu/Sdr. Pada Sekolah Yayasan Pangudi Luhur untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Angket ini bukan tes psikologi dari atasan atau dari manapun, maka dari itu Bapak/Ibu/Sdr. tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Sdr. adalah benar dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu/Sdr selama ini.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya, kami mengucapkan terima kasih.

Pemalang, 15 September 2011

Arnoldus Masdiharjo
 NIM. 015627553

Lampiran 1 (sambungan)

Angket

Pengaruh Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah

Landasan Pelaksanaan angket teknologi informasi ini ialah RPJMN 2010 -2014 tentang pembangunan IPTEK dan Program Kementerian Riset dan Teknologi yakni pembangunan dasar sistem teknologi informasi. Peraturan Presiden RI No. 32 tahun 2010 tentang Komite Teknologi Informasi

Tujuan

Memperoleh data dan informasi yang akurat, lengkap dan terpercaya tentang potret teknologi informasi untuk perumusan kebijakan dalam hal mutu pelayanan sekolah berbasis teknologi informasi di sekolah Yayasan Pangudi Luhur.

Keuntungan responden

Responden akan mendapatkan gambaran tentang sistem teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan yang ada di sekolah Yayasan Pangudi Luhur dan diharapkan dapat digunakan sebagai alat pengambilan kebijakan di dalam pengembangan masing-masing responden.

Data Responden

Nama :

Jabatan :

Institusi :

Alamat :

Telepon :

E-mail :

Lampiran 1 (sambungan)

CATATAN

1. Mohon menjawab dengan jujur (kosongkan apabila tidak tahu)
2. Jawaban sesuai dengan kondisi saat ini (bukan kondisi ideal)

Petunjuk Pengisian Angket:

Berilah jawaban terhadap pernyataan/pertanyaan di bawah ini cukup dengan melingkari pada alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai pendapat Anda.

- 5 = sangat setuju\
 4 = setuju
 3 = ragu-ragu
 2 = tidak setuju
 1 = sangat tidak setuju

TEKNOLOGI INFORMASI (X)

PERTANYAAN / PERNYATAAN	JAWABAN				
A. PENERIMA DAN PENGGUNA					
1. Teknologi informasi dapat mengembangkan pelayanan mutu pendidikan di sekolah	5	4	3	2	1
2. Semua pihak sekolah dapat menerima dan mengakses teknologi informasi	5	4	3	2	1
3. Sarana prasarana akses internet mendukung teknologi informasi berkembang di sekolah	5	4	3	2	1
4. Sumber daya manusia dapat mengoperasikan keberlangsungan informasi pada teknologi informasi	5	4	3	2	1
5. Sumber daya manusia dapat mengoperasikan teknologi informasi dalam proses pembelajaran dan administrasi di sekolah	5	4	3	2	1
6. Pelayanan mutu pendidikan di sekolah didukung peran aktif pelanggan membantu penerapan teknologi informasi dalam proses pembelajaran di sekolah	5	4	3	2	1
7. Pelayanan mutu pendidikan di sekolah dilaksanakan berjalan lancar.	5	4	3	2	1
8. Peran aktif pelanggan ditindaklanjuti agar terjadi keseimbangan informasi dalam proses pembelajaran di sekolah	5	4	3	2	1
9. Dengan adanya penerapan teknologi informasi pelanggan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan sekolah	5	4	3	2	1
10. Pihak sekolah menerapkan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan mutu pendidikan terhadap proses pembelajaran di sekolah	5	4	3	2	1

B. KEMUDAHAN					
11. Sekolah dalam menyebarkan informasi kepada pelanggan menerapkan teknologi informasi	5	4	3	2	1
12. Penerapan sistem informasi di era teknologi informasi di sekolah sangat mendukung secara maksimal dalam menyebarkan informasi sekolah kepada pelanggan	5	4	3	2	1
13. Pemangku kebijakan sekolah mendukung penerapan teknologi informasi demi kelancaran proses pembelajaran di sekolah	5	4	3	2	1
14. Penerapan teknologi informasi di sekolah di dukung oleh tambahan anggaran dari pihak pelanggan	5	4	3	2	1
15. Penerapan sistem teknologi informasi di sekolah memudahkan tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik dalam mencari sumber belajar alternatif	5	4	3	2	1
16. Penerapan teknologi informasi di sekolah sangat memperjelas materi yang disampaikan oleh tenaga pendidik, tenaga kependidikan kepada peserta didik	5	4	3	2	1
17. Penerapan sistem teknologi informasi di sekolah menambah wawasan tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik dalam profesinya	5	4	3	2	1
18. Penerapan sistem teknologi informasi di sekolah membuat tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik memahami teknologi informasi dengan baik	5	4	3	2	1
19. Penerapan sistem teknologi informasi di sekolah membuat proses pembelajaran lebih efisien dan efektif	5	4	3	2	1
20. Penerapan sistem teknologi informasi di sekolah membuat pelayanan mutu pendidikan semakin meningkat dan ada daya saing dengan sekolah yang lain	5	4	3	2	1

C. MANFAAT					
21. Semua tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik bisa mengoperasikan komputer dan teknologi informasi	5	4	3	2	1
22. Semua tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik belajar mengoperasikan komputer dan teknologi informasi dengan baik	5	4	3	2	1
23. Tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik yang sudah bisa dan mau belajar mengoperasikan komputer dan teknologi informasi memanfaatkan dalam kegiatan pengelolaan pembelajaran di sekolah	5	4	3	2	1
24. Penerapan sistem teknologi informasi di sekolah meningkatkan pelayanan mutu pendidikan dan efektifitas pembelajaran di sekolah	5	4	3	2	1
25. Penerapan sistem teknologi informasi di sekolah mendukung kegiatan pembelajaran lebih interaktif, simulatif dan lebih menarik	5	4	3	2	1
26. Penerapan sistem teknologi informasi di sekolah membuat daya tangkap peserta didik terhadap materi pelajaran lebih cepat, lengkap, menarik dan detail	5	4	3	2	1
27. Perubahan paradigma pembelajaran konvensional ke pembelajaran dengan sistem teknologi informasi mempercepat peningkatan pelayanan mutu pendidikan	5	4	3	2	1
28. Penerapan sistem teknologi informasi di sekolah mempercepat proses pengembangan profesi tenaga pendidik, tenaga kependidikan serta peningkatan pelayanan mutu pendidikan peserta didik	5	4	3	2	1
29. Penerapan sistem teknologi informasi di sekolah meningkatkan pelayanan mutu pendidikan kepada pelanggan	5	4	3	2	1
30. Penerapan sistem teknologi informasi penyampaian informasi sekolah lebih cepat dan efisien	5	4	3	2	1

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENDIDIKAN (X)

PERTANYAAN / PERNYATAAN	JAWABAN				
A. STRUKTUR BIROKRASI					
31. Sekolah memiliki struktur organisasi dan sistem teknologi informasi yang handal.	5	4	3	2	1
32. Sekolah memiliki struktur organisasi dan sistem pengembangan teknologi informasi yang fleksibel	5	4	3	2	1
33. Sekolah memiliki struktur tujuan organisasi dan sistem teknologi informasi yang jelas	5	4	3	2	1
34. Para pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah dalam melaksanakan program sekolah memiliki tugas yang jelas	5	4	3	2	1
35. Para pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah dalam melaksanakan program sekolah selalu efektif dan efisien	5	4	3	2	1
36. Para pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah dalam melaksanakan program sekolah memiliki tim kerja yang solid	5	4	3	2	1
B. SIKAP PELAKSANA SEKOLAH					
37. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan sekolah melaksanakan program sekolah memiliki sikap patuh	5	4	3	2	1
38. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan sekolah melaksanakan program sekolah memiliki kepercayaan diri.	5	4	3	2	1
39. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan sekolah selalu respon dalam melaksanakan tugas program sekolah	5	4	3	2	1
40. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan sekolah dalam melaksanakan program sekolah mendapat pengakuan atas profesionalnya	5	4	3	2	1
41. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan sekolah dalam melaksanakan tugas program sekolah mendapat penghargaan lisan atas profesionalnya	5	4	3	2	1
42. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan sekolah dalam melaksanakan tugas program sekolah mendapat penghargaan tertulis atas profesionalnya	5	4	3	2	1

43. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan sekolah dalam melaksanakan tugas program sekolah mendapat dukungan secara rohani dari pihak sekolah	5	4	3	2	1
44. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan sekolah dalam melaksanakan tugas program sekolah mendapat dukungan secara materiil dari pihak sekolah	5	4	3	2	1

C. SUMBER DAYA MANUSIA					
45. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah perlu dukungan team pelaksana yang profesional	5	4	3	2	1
46. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah perlu memiliki pendidikan yang relevan dengan bidang tugasnya	5	4	3	2	1
47. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah perlu memiliki pengetahuan yang memadai dengan profesionalnya	5	4	3	2	1
48. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah perlu memiliki keahlian dan memahami dibidang tugas persekolahan	5	4	3	2	1
49. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah perlu data potensi diri yang lengkap	5	4	3	2	1
50. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah perlu memberikan informasi yang jelas	5	4	3	2	1
51. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pengambil kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah perlu memiliki otoritas dalam memberi tanggung jawab dan mensukseskan program sekolah	5	4	3	2	1

52. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pengambil kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah perlu memiliki otoritas dalam memberi perintah kepada komponen sekolah	5	4	3	2	1
53. Para pelaksana pengambil kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah perlu bertanggung jawab atas sukses tahapan program sekolah	5	4	3	2	1
54. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah dalam melaksanakan program sekolah sesuai dengan job description/pembagian tugasnya Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pengambil kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah dalam pelaksanaan perlu dukungan sarana yang memadai	5	4	3	2	1
55. Sarana yang memadai menunjang pelaksanaan kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah	5	4	3	2	1
56. Dalam pelaksanaan pengambilan kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah dalam pelaksanaan didukung oleh prasarana yang memadai	5	4	3	2	1
57. Prasarana yang memadai menunjang pelaksanaan kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah	5	4	3	2	1
58. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah dapat menggunakan fasilitas-fasilitas dengan bertanggung jawab	5	4	3	2	1

D. KOMUNIKASI					
59. Para pendidik dan tenaga kependidikan pengambil kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah dalam menyampaikan program mutu sekolah dilakukan dengan cepat	5	4	3	2	1
60. Para pendidik dan tenaga kependidikan pengambil kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah dalam menyampaikan program sekolah sesuai dengan aturan mutu sekolah	5	4	3	2	1
61. Para pendidik dan tenaga kependidikan pengambil kebijakan pelayanan mutu	5	4	3	2	1

pendidikan sekolah dalam menyampaikan program mutu sekolah mendukung kepada pelaksana kebijakan					
62. Kebijakan menerapkan teknologi informasi di sekolah mempunyai dampak yang signifikan terhadap perkembangan teknologi informasi	5	4	3	2	1
63. Para pendidik dan tenaga kependidikan pengambil kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah dalam menyampaikan program mutu sekolah kepada pelaksana kebijakan selalu konsisten	5	4	3	2	1
64. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah dalam menyampaikan program mutu sekolah kepada publik/pelanggan sesuai dengan kebijakan program mutu sekolah	5	4	3	2	1
65. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah melaksanakan keputusan program mutu sekolah dengan cermat	5	4	3	2	1
66. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah melaksanakan kebijakan program mutu sekolah dengan jelas	5	4	3	2	1
67. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah dalam melaksanakan kebijakan program mutu sekolah sesuai dengan tahapan	5	4	3	2	1
68. Pengambil kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah dalam memberi informasi tidak membingungkan para pelaksana kebijakan program mutu sekolah	5	4	3	2	1

MUTU PELAYANAN SEKOLAH (Y)

A. KEHANDALAN					
69. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan memiliki kecermatan dalam pelaksanaan tugas pelayanan mutu pendidikan di sekolah	5	4	3	2	1
70. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan memiliki ketepatan mengambil keputusan dalam tugas pelayanan mutu pendidikan di sekolah	5	4	3	2	1
71. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki kemampuan	5	4	3	2	1

memahami tugasnya dalam melayani publik/pelanggan					
72. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki kehandalan dalam profesionalnya	5	4	3	2	1

B. KETANGGAPAN					
73. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana kebijakan pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki ketanggapan dalam melayani publik/pelanggan	5	4	3	2	1
74. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki kecepatan dalam merespon kebutuhan publik/pelanggan	5	4	3	2	1
75. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki ketanggapan dalam menyelesaikan persoalan dengan publik/pelanggan	5	4	3	2	1
76. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki ketanggapan atas perhatian kepada publik/pelanggan yang lemah	5	4	3	2	1

C. KEYAKINAN					
77. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki kemampuan menjelaskan informasi tentang mutu pendidikan kepada publik/pelanggan	5	4	3	2	1
78. Para pendidik dan kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki kemampuan memberikan kepastian tentang mutu pendidikan kepada publik/pelanggan	5	4	3	2	1
79. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki kemampuan memberikan jaminan keamanan mutu kepada publik/ pelanggan	5	4	3	2	1
80. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki kemampuan menyelesaikan pelayanan mutu dengan tepat waktu	5	4	3	2	1

D. EMPATI					
81. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki kemampuan untuk mendahulukan kepentingan publik/ pelanggan	5	4	3	2	1
82. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki kemampuan untuk memberikan informasi tentang mutu secara terbuka kepada publik/pelanggan	5	4	3	2	1
83. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki kemampuan untuk mengetahui kebutuhan publik/pelanggan	5	4	3	2	1
84. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki sifat ramah kepada publik/pelanggan	5	4	3	2	1

E. BERWUJUD					
85. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah dalam melayani publik/pelanggan berpenampilan sopan, baik	5	4	3	2	1
86. Sarana pelayanan mutu pendidikan sekolah terasa nyaman	5	4	3	2	1
87. Persyaratan memperoleh pelayanan mutu pendidikan sekolah ada kemudahan	5	4	3	2	1
88. Cost/ biaya pelayanan mutu pendidikan sekolah terjangkau	5	4	3	2	1
89. Para pendidik dan tenaga kependidikan pelaksana pelayanan mutu pendidikan sekolah memiliki dedikasi disiplin	5	4	3	2	1

Lampiran 2

PERTANYAAN WAWANCARA

1. Apakah sekolah selaku pembuat kebijakan sudah memberikan kebijakan tentang pengembangan teknologi informasi? Jika sudah jelaskan informasi- informasi yang telah diberikan!

Jawaban :

2. Apakah sekolah sudah memberikan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan mengenai kebijakan pengembangan teknologi informasi? Jika sudah bagaimana pelaksanaan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan tersebut !

Jawaban :

3. Bagaimana koordinasi pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah sudah bekerjasama dengan baik ?

Jawaban :

4. Apakah sumberdaya manusia pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda secara kualitas dan kuantitas sudah mencukupi ? Jika sudah dimana kekuatannya, jika belum dimana kelemahannya ?

Jawaban :

5. Bagaimana dengan anggaran untuk pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Dari mana alokasi anggaran diperoleh ?

Jawaban :

6. Bagaimana dengan kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika sudah sejauh mana kelengkapan sarana dan prasarana tersebut dan apa yang menjadi kendala ?

Jawaban :

7. Bagaimana tanggapan Anda dengan pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda? Apakah Anda mendukung ? Jika mendukung berikan alasan!

Jawaban :

8. Bagaimana pemahaman Anda mengenai pelaksanaan kebijakan teknologi informasi yang menjadi tugas Anda untuk melaksanakannya ? Jika belum memahaminya sebutkan !

Jawaban :

9. Apakah Anda memiliki komitmen yang kuat untuk melaksanakan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika ya komitmen apa yang bisa ditunjukkan ?

Jawaban :

10. Bagaimana dengan akuntabilitas pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda? Apakah ada laporan akuntabilitas secara periodik? Jika ada dalam bentuk apa akuntabilitas tersebut dibuat ?

Jawaban :

Lampiran 3

Transkrip wawancara kepada pengelola sekolah SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang, Jawa Tengah.

PERTANYAAN WAWANCARA KEPALA SEKOLAH

1. Apakah sekolah selaku pembuat kebijakan sudah memberikan kebijakan tentang pengembangan teknologi informasi? Jika sudah jelaskan informasi-informasi yang telah diberikan!

Jawaban : sudah

Informasi yang telah diberikan:

- a) Semua guru diharuskan tahu tentang komputer.
 - b) Sistem raport komputerisasi yang akan menuju ke raport online.
 - c) Sarana hot spot disekolah yang dapat diakses oleh siapa saja.
 - d) Pengadaan secara bertahap sarana ICT dalam proses pembelajaran.
 - e) Pelatihan penggunaan teknologi komputer, pembuatan blog, email, website.
2. Apakah sekolah sudah memberikan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan mengenai kebijakan pengembangan teknologi informasi? Jika sudah bagaimana pelaksanaan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan tersebut !

Jawaban :

1. Petunjuk teknis: semua guru harus dapat mengoperasikan komputer, mengetahui tentang internet.
2. Petunjuk pelaksanaan:
 - a. Sistem raport komputerisasi
 - b. Penggunaan cara mengajar dengan sistem komputer.
 - c. Pencarian bahan pengajaran melalui internet.

- d. Beberapa guru sudah mulai membuat blog sebagai saran untuk mengumpulkan tugas.
 - e. Pelatihan-pelatihan komputer untuk para guru.
 - f. Pelatihan untuk mengupdate website sekolah.
 - g. Informasi-informasi sekolah sudah mulai ditampilkan melalui website.
3. Bagaimana koordinasi pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah sudah bekerjasama dengan baik ?

Jawaban :

Belum bekerja dengan baik masih terdapat kekurangan-kekurangan karena sering terkendala:

- a) Internet tidak connect.
 - b) Connection internet lambat.
 - c) Belum semua guru/tenaga pendidik mampu menggunakan internet.
4. Apakah sumberdaya manusia pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda secara kualitas dan kuantitas sudah mencukupi ? Jika sudah dimana kekuatannya, jika belum dimana kelemahannya ?

Jawaban : belum

Kelemahan:

- a) Belum semua guru mengetahui tentang internet/komputer dengan benar dan baik.
 - b) Connection internet yang sering mati/ lambat.
 - c) Guru hanya memiliki internet/connection di sekolah saja
 - d) Belum semua guru memiliki komputer atau laptop..
5. Bagaimana dengan anggaran untuk pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Dari mana alokasi anggaran diperoleh ?

Jawaban :

- a) Anggaran untuk pengembangan teknologi informasi disekolah belum mencukupi.
- b) Alokasi anggaran pengembangan teknologi informasi sekolah dari APBS (Anggaran Pendapatan Belanja Sekolah).

6. Bagaimana dengan kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika sudah sejauh mana kelengkapan sarana dan prasarana tersebut dan apa yang menjadi kendala ?

Jawaban :

Sarana dan prasara belum memadai kendala anggaran belum mencukupi untuk penyediaan sarana.

7. Bagaimana tanggapan Anda dengan pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah Anda mendukung ? Jika mendukung berikan alasan!

Jawaban : Sangat mendukung

Alasan:

- a) Era sekarang adalah era informasi.
- b) Efektif dan efisien untuk bekerja.
- c) Mengurangi penggunaan ATK di kantor misalnya kertas.
- d) Cepat dan murah untuk penyampaian informasi.
- e) Menantang untuk berkembang.

8. Bagaimana pemahaman Anda mengenai pelaksanaan kebijakan teknologi informasi yang menjadi tugas Anda untuk melaksanakannya ? Jika belum memahaminya sebutkan !

Jawaban : Sudah memahami kebijakan penggunaan teknologi informasi.

9. Apakah Anda memiliki komitmen yang kuat untuk melaksanakan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika ya komitmen apa yang bisa ditunjukkan ?

Jawaban : Ya

- a) Belajar TIK secara lebih giat.
- b) Penyediaan sarana prasarana untuk kepentingan pribadi.
- c) Mengikuti pelatihan TIK secara pribadi atau yang ditentukan oleh sekolah.

10. Bagaimana dengan akuntabilitas pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah ada laporan akuntabilitas secara periodik ? Jika ada dalam bentuk apa akuntabilitas tersebut dibuat ?

Jawaban : Ada Laporan

Bentuk laporan:

- a) Laporan kegiatan pelatihan.
- b) Laporan pembelian sarana prasarana.
- c) Bentuk fisik dari kegiatan pembelajaran berbasis internet.

Semarang, 05 Januari 2011

Kepala Sekolah SMA PL Don Bosko

PERTANYAAN WAWANCARA TENAGA ADMINISTRASI

1. Apakah sekolah selaku pembuat kebijakan sudah memberikan kebijakan tentang pengembangan teknologi informasi? Jika sudah jelaskan informasi-informasi yang telah diberikan!

Jawaban : Ya Sudah

Teknologi informasi yang telah diberikan sekolah berupa pengembangan Hot Spot area agar masyarakat sekolah dapat lebih mudah mengakses internet ditempat dia belajar dan bekerja

Disamping itu bagi karyawan juga diberi pembekalan untuk pendataan bagi siswa/guru/karyawan maupun sistem keuangan dengan cara online. Baik untuk pelaporan ke Dinas Maupu Yayasan

2. Apakah sekolah sudah memberikan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan mengenai kebijakan pengembangan teknologi informasi? Jika sudah bagaimana pelaksanaan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan tersebut !

Jawaban : Sudah

Petunjuk teknis dan pelaksanaan diberikan secara serentak oleh yayasan terutama diawal pemberlakuan sistem keuangan yang mencakup data siswa secara detail person karyawan berkompeten di bidangnya di ikutsertakan dalam program workshop selama 2 hari untuk pendalaman sistem baru.

3. Bagaimana koordinasi pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah sudah bekerjasama dengan baik ?

Jawaban :

Sudah berjalan dengan baik

Bagi yang mengalami permasalahan selalu dibantu oleh teman yang menguasai sehingga kami tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan kebijakan.

4. Apakah sumberdaya manusia pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda secara kualitas dan kuantitas sudah mencukupi ? Jika sudah dimana kekuatannya, jika belum dimana kelemahannya ?

Jawaban :

Semua kualitas sudah mencukupi tetapi untuk jumlahnya belum mencukupi:

- a. Kekatannya: SDM pelaksana kebijakan kompak, saling bekerjasama, punya banyak pengalaman, kreatif dan inovatif.
 - b. Kelemahannya : masih kurang mencukupi, perlu penambahan tenaga khusus. Beberapa program sering tumpang tindih dedngan sering gantinya penomoran/ pengkodean sistem keuangan yayasan.
5. Bagaimana dengan anggaran untuk pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Dari mana alokasi anggaran diperoleh ?

Jawaban :

Masih perlu penambahan anggaran

Alokasi anggaran dari yayasan dan dari bantuan pemerintah lewat dana BOM maupun SKM

6. Bagaimana dengan kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika sudah sejauh mana kelengkapan sarana dan prasarana tersebut dan apa yang menjadi kendala ?

Jawaban :

Kualitas sarana dan prasaran masih perlu ditingkatkan karena sebagian ada ruangan yang belum mencukupi kelengkapan sarana maupun prasarana.

7. Bagaimana tanggapan Anda dengan pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda? Apakah Anda mendukung ? Jika mendukung berikan alasan!

Jawaban :

Pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi berjalan dengan sangat baik 3 tahun terakhir kami sangat mendukung karena kami dipermudah, diperkaya pengetahuan, ilmu dan semakin berkembang dalam menjalankan tugas.

8. Bagaimana pemahaman Anda mengenai pelaksanaan kebijakan teknologi informasi yang menjadi tugas Anda untuk melaksanakannya ? Jika belum memahaminya sebutkan !

Jawaban : mengelola keuangan dan ketika data sudah kami pahami, tugas kami di share dengan data siswa, sistem tidak bisa dijalankan. Hal ini sudah disepakati oleh yayasan bahwa untuk data siswa yang mengalami kendala akan dikunjungi langsung dari pihak IT Yayasan.

9. Apakah Anda memiliki komitmen yang kuat untuk melaksanakan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika ya komitmen apa yang bisa ditunjukkan ?

Jawaban : YA

Berusaha untuk selalu menggunakan sistem keuangan terbaru sebagai bahan laporan keuangan tiap bualanya secara tepat waktu.

10. Bagaimana dengan akuntabilitas pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah ada laporan akuntabilitas secara pereodik ? Jika ada dalam bentuk apa akuntabilitas tersebut dibuat ?

Jawaban :

Laporan akuntabilitas dibuat secara periodik berupa laporan bulanan, tengah semester, satu semester dan laporan tutup tahun kepada pihak-pihak yang berkompeten yaitu yayasan, orangtua murid dan dinas pendidikan.

Semarang, 05 Januari 2011

Tenaga Administrasi

PERTANYAAN WAWANCARA WAKASEK KESISWAAN

1. Apakah sekolah selaku pembuat kebijakan sudah memberikan kebijakan tentang pengembangan teknologi informasi? Jika sudah jelaskan informasi-informasi yang telah diberikan!

Jawaban : YA.

Teknologi informasi yang telah diberikan area Hot Spot, analisa hasil belajar pembelajaran dengan LCD, Power Point, lab bahasa. Pembuatan media pembelajaran dengan IT yang baik, yang kesemuanya semakin memperlancar dan mempermudah dalam kegiatan pembelajaran.

2. Apakah sekolah sudah memberikan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan mengenai kebijakan pengembangan teknologi informasi? Jika sudah bagaimana pelaksanaan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan tersebut !

Jawaban : Sudah.

Sekolah mengadakan seminar workshop yang berhubungan dengan teknologi informasi dengan mendatangkan nara sumber yang kompeten serta program desiminasi dari rekan-rekan yang ikut seminar/ worksho yang diselenggarakan oleh instansi lain. Para guru diberi pelatihan-pelatihan khusus teknologi informasi.

3. Bagaimana koordinasi pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah sudah bekerjasama dengan baik ?

Jawaban :

Koordinasi pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi disekolah sudah cukup baik, untuk penginformasian menggunakan praktek langsung sehingga lebih mudah dalam memahami informasi yang disampaikan serta melaksanakan. Sehingga ada kerjasama yang baik untu membantu yang mengalami kesulitan

4. Apakah sumberdaya manusia pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda secara kualitas dan kuantitas sudah mencukupi ? Jika sudah dimana kekuatannya, jika belum dimana kelemahannya ?

Jawaban :

- a. Sumber daya pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi sudah mencukupi secara kualitas, mengakomodasi masalah /kesulitan yang berhubungan dengan teknologi informasi disekolah sehingga lebih meperlancar kegiatan, dapat bekerjasama, banyak pengalaman karena juga sering di ikutsertakan dalam seminar/workshop yang berhubungan dengan teknologi informasi, kreatif
- b. Kekurangan dari segi jumlah.
5. Bagaimana dengan anggaran untuk pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Dari mana alokasi anggaran diperoleh ?

Jawaban :

Perlu penambahan anggaran agar pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi lebih maksimal. Alokasi anggaran dari yayasan, bantuan pemerintah

6. Bagaimana dengan kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika sudah sejauh mana keengkapan sarana dan prasarana tersebut dan apa yang menjadi kendala ?

Jawaban :

Kualitas sarana prasarana perlu ditingkatkan agar semua bisa terpenuhi dan semakin memperlancar kegiatan-kegiatan sekolah.

7. Bagaimana tanggapan Anda dengan pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda? Apakah Anda mendukung ? Jika mendukung berikan alasan!

Jawaban :

Pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi disekolah mengalami kemajuan dan semakin baik. Saya sangat mendukung karena akan mempermudah dan meperlancar tugas-tugas yang harus saya jalankan, serta dapat menambah pengetahuan dan pengalaman untuk maju.

8. Bagaimana sana pemahaman Anda mengenai pelaksanaan kebijakan teknologi informasi yang menjadi tugas Anda untuk melaksanakannya ? Jika belum memahaminya sebutkan !

Jawaban :

Cukup memahami karena semakin mempermudah dan membuat pelaksanaan tugas menjadi semakin baik.

9. Apakah Anda memiliki komitmen yang kuat untuk melaksanakan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika ya komitmen apa yang bisa ditunjukkan ?

Jawaban : YA.

Selalu melaksanakan dan membuat inovasi-inovasi yang akan semakin menjadikan pelaksanaan tugas baik, mudah dan menarik.

10. Bagaimana dengan akuntabilitas pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi tahunan.informasi di sekolah Anda ? Apakah ada laporan akuntabilitas secara pereodik ? Jika ada dalam bentuk apa akuntabilitas tersebut dibuat ?

Jawaban :

akuntabiilitas pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi cukup baik ada laporan secara periodik yang berupa laopran-laporan bulanan, tengah semester, dan semesteran.

Semarang, 05 Januari 2011

Wakasek Kurikulum

PERTANYAAN WAWANCARA DENGAN WAKASEK KURIKULUM

1. Apakah sekolah selaku pembuat kebijakan sudah memberikan kebijakan tentang pengembangan teknologi informasi? Jika sudah jelaskan informasi-informasi yang telah diberikan!

Jawaban : Sudah.

Tentang :

- a. Laporan keuangan
 - b. Laporan nilai
 - c. Informasi umum (pengumuman)
2. Apakah sekolah sudah memberikan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan mengenai kebijakan pengembangan teknologi informasi? Jika sudah bagaimana pelaksanaan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan tersebut !

Jawaban :

Sudah berjalan dengan baik meskipun masih sebatas latihan-latihan praktek pengisian

3. Bagaimana koordinasi pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah sudah bekerjasama dengan baik ?

Jawaban : sudah bekerjasama dengan baik

4. Apakah sumberdaya manusia pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda secara kualitas dan kuantitas sudah mencukupi ? Jika sudah dimana kekuatannya, jika belum dimana kelemahannya ?

Jawaban : Sudah cukup.

- a. Kekatannya: ada semangat untuk latihan
- b. Kelemahannya: kemampuan belum merata

5. Bagaimana dengan anggaran untuk pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Dari mana alokasi anggaran diperoleh ?

Jawaban : Anggaran.

- a. Dari yayasan.
- b. Dari pemerintah kota/propinsi.

6. Bagaimana dengan kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika sudah sejauh mana kelengkapan sarana dan prasarana tersebut dan apa yang menjadi kendala ?

Jawaban :

- a. Kelengkapan: sudah lebih dari cukup.
- b. Kendala: tergantung kepada pihak lain misalnya hubungan internet dengan server.

7. Bagaimana tanggapan Anda dengan pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda? Apakah Anda mendukung ? Jika mendukung berikan alasan!

Jawaban :

- a. Sangat mendukung.
- b. Alasannya: dipermudah dalam segala hal terutama tentang informasi dari luar.

8. Bagaimana pemahaman Anda mengenai pelaksanaan kebijakan teknologi informasi yang menjadi tugas Anda untuk melaksanakannya ? Jika belum memahaminya sebutkan !

Jawaban : Sudah paham.

9. Apakah Anda memiliki komitmen yang kuat untuk melaksanakan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika ya komitmen apa yang bisa ditunjukkan ?

Jawaban : Ya.

Komitmen:

- a. Dengan IT kita semua terbantu dalam pengembangan diri.
- b. Akan terus berusaha belajar IT.

10. Bagaimana dengan akuntabilitas pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah ada laporan akuntabilitas secara periodik ? Jika ada dalam bentuk apa akuntabilitas tersebut dibuat ?

Jawaban : ADA.

- a. Informasi Resume.
- b. Laporan-laporan tertulis.
- c. Evaluasi IT .

Semarang, 07 Januari 2011

Wakasek Kurikulum

UNIVERSITAS TERBUKA

PERTANYAAN WAWANCARA DENGAN WAKASEK SARANA PRASARANA

1. Apakah sekolah selaku pembuat kebijakan sudah memberikan kebijakan tentang pengembangan teknologi informasi? Jika sudah jelaskan informasi-informasi yang telah diberikan! Jawaban :

Adanya internet, untuk mengembangkan pengetahuan kita dalam segala hal.

2. Apakah sekolah sudah memberikan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan mengenai kebijakan pengembangan teknologi informasi? Jika sudah bagaimana pelaksanaan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan tersebut !

Jawaban :

Secara bertahap, dilingkungan kerja sehingga dapat mempermudah proses kerja.

3. Bagaimana koordinasi pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah sudah bekerjasama dengan baik ? Jawaban :

Adanya kerjasama dengan pihak sekolah dan pemberi teknologi informasi sehingga tidak ketinggalan jaman.

4. Apakah sumberdaya manusia pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda secara kualitas dan kuantitas sudah mencukupi ? Jika sudah dimana kekuatannya, jika belum dimana kelemahannya ? Jawaban :

Sudah adanya pembuatan laporan dengan komputer. Misanya: raport dan gaji

5. Bagaimana dengan anggaran untuk pelaksana kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Dari mana alokasi anggaran diperoleh ?

Jawaban : dari yayasan dari pihak sekolah.

6. Bagaimana dengan kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika sudah sejauh mana kelengkapan sarana dan prasarana tersebut dan apa yang menjadi kendala ?

Jawaban :

Kelengkapan sarana dan prasarana sudah mencukupi tetapi ada yang perlu dibenahi.

7. Bagaimana tanggapan Anda dengan pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda? Apakah Anda mendukung ? Jika mendukung berikan alasan! Jawaban :

Saya mendukung karena kita dapat mengembangkan daya imajinasi kita sesuai dengan perkembangan sekarang dan akan datang

8. Bagaimana pemahaman Anda mengenai pelaksanaan kebijakan teknologi informasi yang menjadi tugas Anda untuk melaksanakannya ? Jika belum memahaminya sebutkan ! Jawaban :

Secara bertahap dalam pemahaman kebijakan teknologi informasi sehingga dapat mempermudah memahaminya.

9. Apakah Anda memiliki komitmen yang kuat untuk melaksanakan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Jika ya komitmen apa yang bisa ditunjukkan ? Jawaban :

Belajar terus untuk perkembangan teknologi informasi.

10. Bagaimana dengan akuntabilitas pelaksanaan kebijakan pengembangan teknologi informasi di sekolah Anda ? Apakah ada laporan akuntabilitas secara periodik ? Jika ada dalam bentuk apa akuntabilitas tersebut dibuat ?

Jawaban :

Ada, dengan dibuatnya laporan berkala sehingga kita dapat mengetahui sejauh mana teknologi informasi sudah berjalan.

Semarang, 07 Januari 2011

Wakasek Sarana Prasarana