



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA SEKOLAH TK-SD BERTARAF INTERNASIONAL MATARAM



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh:
Rispawati
NIM.015977744

**Program Pascasarjana
Universitas Terbuka
Jakarta
2012**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

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

Jakarta, 1 Maret 2012
Yang Menyatakan



(RISPAWATI)
NIM15977744

ABSTRACT

Analysis of Education Services Quality at TK-SD International Standard School of Mataram

Rispawati
Indonesian Open University
rispa64@gmail.com

Keywords: Public Service, Service Quality, Governance, International Standard School.

This study aims to assess and analyze the education services quality and the quality of governance for TK-SD International Standard School of Mataram. The quality of public services in education is still perceived less satisfactory by the community, and to achieve quality of public services and to satisfy customer and community needs, the application of the principles of quality service and the principles of good governance is needed.

This study used a descriptive approach to analyze the various phenomena that occur in the process of public service that is quality of service and governance of education management. Primary quantitative data about the quality of educational services obtained through the survey using questionnaires to parents of students, while the qualitative primary data regarding governance of education management obtained by the method of interviews and Focus Group Discussion (FGD) with the informant who is a stakeholder representative. Quantitative data were analyzed using the method of weighted average values, while qualitative data were analyzed using the method of Miles and Huberman with the beginning stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of quantitative and qualitative data analysis shows that the quality of educational services and the quality of education governance at TK-SD International Standard School of Mataram are "**less good**" Thus category. This efforts are needed to optimize the utilization of the facility/facilities and infrastructure available, firm and consistent formulation and implementation of Standard Operating Procedures, development of supervisory and service personnel competence, cultivate a spirit of cooperation and synergy prioritizing, promoting delegation of authority and cultivate a responsible and involving parties (Unram and Mataram Municipal Government) to find solutions in order to define the clarity of institutional status of this school. Besides, efforts are also needed to improve the harmonization of relations of school principals and Mataram Municipal Government and also apply MPMBS (Management School-Based Quality Improvement) to further intensify communication and involve the Board of

Education, School Committee and the Department of Education and Sports of Mataram so that each can carry out the duties and functions in each phase of the process of school management.

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram

Rispawati
Universitas Terbuka
rispa64@gmail.com

Kata Kunci: kualitas pelayanan, tata kelola, Sekolah Bertaraf Internasional

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan pendidikan dan kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan pada Sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram. Kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan masih dirasakan kurang memuaskan masyarakat, seyogyanya untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan kebutuhan pelanggan dan masyarakat diperlukan penerapan prinsip-prinsip kualitas pelayanan dan prinsip-prinsip *good governance*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menganalisis berbagai fenomena yang terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yaitu kualitas pelayanan dan tata kelola penyelenggaraan pendidikan. Data primer kuantitatif tentang kualitas pelayanan pendidikan didapat melalui hasil survei dengan instrumen kuesioner kepada orang tua siswa, sedangkan data primer kualitatif tata kelola penyelenggaraan pendidikan diperoleh dengan metode wawancara dan *Focus Group Discussion (FGD)* dengan informan yang merupakan perwakilan stakeholder. Data kuantitatif dianalisis menggunakan metode nilai rata-rata tertimbang, sedangkan data kualitatif dianalisis menggunakan metode *Miles dan Huberman* dengan tahapan yang dimulai dari **reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan**.

Hasil analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan dan kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram termasuk kategori **“kurang baik”**. Dengan demikian diperlukan upaya-upaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas/sarana dan prasarana yang tersedia, merumuskan dan menerapkan Prosedur Operasional Baku secara tegas dan konsisten, pengawasan dan pengembangan kompetensi petugas layanan, memupuk semangat kerjasama dan mengutamakan sinergi, membudayakan delegasi kewenangan dan diskresi yang bertanggungjawab serta melibatkan pihak Unram dan Pemkot Mataram untuk mencari solusi dalam rangka menetapkan kejelasan status kelembagaan sekolah ini. Disamping itu diperlukan juga upaya untuk meningkatkan harmonisasi hubungan

kepala sekolah dengan Pemkot Mataram serta menerapkan MPMBS (Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah) dengan lebih mengintensifkan komunikasi dan melibatkan Dewan Pendidikan, Komite Sekolah dan Dinas Pendidikan dan Olah Raga sehingga masing-masing dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dalam setiap tahapan proses manajemen sekolah.

UNIVERSITAS TERBUKA

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Sekolah TK-SD
Bertaraf Internasional Mataram
Penyusun TAPM : Rispawati
NIM : 015977744
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : 21 April 2012

Menyetujui:

Pembimbing I,



Dr. Sofyan Aripin
NIP: 19660619 199203 1 002

Pembimbing II,



Dr. Mansur Afifi.
NIP: 19680410 1993 1 002

Mengetahui:

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Administrasi Publik,



Dra. Susanti, M.Si.
NIP: 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana,



Suciati, M.Sc., Ph.D.
NIP: 19520213 198503 2 002

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Rispawati
NIM : 015977744
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Sekolah TK-SD
Bertaraf Internasional Mataram

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

Hari/Tanggal : Sabtu, 21 April 2012
Waktu : Pukul 08.00 - 10.00 WIT

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP: 19520213 198503 2 002

Penguji Ahli : Prof. Dr. A. Azis Sanapiah MPA
NIP: 19470120 197306 1 001

Pembimbing I : Dr. Sofjan Aripin
NIP: 19660619 1992 1 002

Pembimbing II : Dr. Mansur Afifi
NIP: 19680410 199303 1 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memnuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada

Pembimbing I dan Pembimbing II (Bapak Dr Sofyan Aripin dan Bapak Dr Mansur Afifi) yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini. Selain itu juga disamapaikan terima kasih kepada:

- 1) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- 2) Kepala UPBJJ-UT Mataram selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- 3) Kabid Magister Administrasi Publik selaku penanggung jawab program;
- 4) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan materiil dan moral;
- 5) Suami dan anak-anak saya tercinta yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan dan semangat serta doa;
- 6) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Mataram, Maret 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	I
ABSTRAK	Iii
LEMBAR PERSETUJUAN	V
LEMBAR PENGESAHAN	Vi
KATA PENGANTAR	Vii
DAFTAR ISI	Viii
DAFTAR BAGAN	X
DAFTAR TABEL.....	Xi
DAFTAR LAMPIRAN	Xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori	8
B. Kerangka Berpikir	39
C. Definisi Oprasional	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Desain penelitian	44
B. Responden dan Informan	44
C. Instrumen Penelitian	47
D. Prosedur Pengumpulan Data	47
E. Metode Analisis Data	48
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	53

A. Sejarah Berdirinya Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram	53
B. Deskripsi Informan Penelitian	58
C. Triangulasi	65
D. Deskripsi dan Analisis Data	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	113
A. Simpulan	113
B. Saran	116

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	40
Bagan 3.1 Skema Triangulasi Tehnik	51
Bagan 3.2 Skema Triangulasi Sumber	52

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	45
Tabel 3.2 Stakeholders dan Informan Penelitian	46
Tabel 3.3 Kategori Kualitas Layanan	49
Tabel 4.1 Jenis Ruang dan Fasilitas Sekolah	57
Tabel 4.2 Data Guru dan Pegawai	58
Tabel 4.3 Nilai Interval dan Kategori Mutu Layanan	66
Tabel 4.4 Skor Kualitas Pelayanan Indikator Tangible	68
Tabel 4.5 Skor Kualitas Pelayanan Indikator Reliability	72
Tabel 4.6 Skor Kualitas Pelayanan Indikator Resvonsiveness	77
Tabel 4.7 Skor Kualitas Pelayanan Indikator Assurance	80
Tabel 4.8 Skor Kualitas Pelayanan Indikator Emphaty	83
Tabel 4.9 Skor Kualitas Pelayanan Indikator Akuntabilitas	87
Tabel 4.10 Skor Kualitas Pelayanan Indikator Tranparansi	90
Tabel 4.11 Skor Kualitas Pelayanan Indikator Partisipasi	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Diskusi Kelompok Terfokus	118
Lampiran 2	Pedoman Wawancara Mendalam	119
Lampiran 3	Kuesioner	121
Lampiran 4	Pengolahan Indek Kepuasan Masyarakat	126
Lampiran 5	Petunjuk Pengisian formulir Indek Kepuasan Masyarakat	127
Lampiran 6	Tabulasi Hasil Kuesioner	128
Lampiran 7	Tabulasi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Dan Tata Kelola	131
Lampiran 8	Hasil F G D	134
Lampiran 9	Hasil Wawancara	143
Lampiran 10	Hasil Triangulasi	154

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tingkat kehidupan yang semakin baik merupakan indikasi dari semakin berkembangnya kualitas kehidupan masyarakat. Seiring dengan berkembangnya kualitas kehidupan, semakin berkembang kesadaran akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan sehari-harinya, dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin kritis dan berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah serta melakukan pengawasan terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Kondisi masyarakat seperti ini menuntut birokrasi publik untuk lebih tanggap dalam memberikan layanan publik secara profesional.

Pelayanan publik yang berkualitas oleh birokrasi merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hak tersebut merupakan amanat yang tertuang dalam Undang Undang Dasar 1945, sebagai upaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan dan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan yang jelas. Ditetapkannya Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, secara resmi menjadi dasar hukum yang dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. UU No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1

mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lebih jauh dijelaskan dalam pasal 5 ayat 1 dan 2 UU tersebut dijelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi barang dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diantaranya adalah termasuk pelayanan dibidang pendidikan dan pengajaran.

Tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu system ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. (Rasyid <http://repository.usu.ac.id>, diakses 28 April 2012)

Kenyataannya saat ini pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam layanan kepada masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan, misalnya pelayanan dalam bidang pendidikan belum sepenuhnya masyarakat memperoleh haknya. Indikasi ini terlihat dari beberapa hasil penelitian terdahulu dengan masih banyaknya anak-anak dari keluarga yang kurang mampu tidak bisa bersekolah, banyak wali murid yang mengeluh mahal nya

biaya pendidikan, munculnya berbagai macam pungutan di sekolah, serta masih adanya diskriminasi pelayanan di sekolah.

Governance and Decentralization Survey (2002), menunjukkan temuan dari hasil kajian tentang adanya masalah penting yang perlu disikapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibidang pendidikan, yaitu adanya diskriminasi dalam pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tidak sedikit warga masyarakat yang masih merasa dipersulit ketika berhubungan dengan birokrasi, kecuali jika mereka bersedia menyediakan dan membayar lebih. Berbeda dengan janji-janji dan slogan yang dikumandangkan tentang pemberian layanan berkualitas yang dalam kenyataannya kinerja layanan publik yang ditawarkan lembaga pemerintah umumnya penuh permasalahan, dan bahkan sering kali mengecewakan publik.

Demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat seyogyanya menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) seperti antara lain transparansi, akuntabilitas dan partisipasi. Dengan demikian pemerintah dalam memberikan layanan publik pemerintah/birokrasi harus memperhatikan dan menyelenggarakan tata kelola agar pelayanan yang diberikan lebih terfokus pada kebutuhan dan keinginan masyarakat

Tata Kelola merupakan suatu system yang dapat dipergunakan untuk mengarahkan dan mengendalikan kegiatan organisasi dalam pembagian

tugas, hak dan kewajiban yang dapat berfungsi sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas dan mengevaluasi kinerja, dengan tujuan organisasi dapat memberikan pelayanan public yang dapat memuaskan masyarakat. Menurut Agus Dwiyanto (2005:3) ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan public menjadi strategis untuk memulai menerapkan *good governance*, yaitu:

(1) pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, (2) pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara lebih mudah, (3) pelayanan publik melibatkan kepentingan semua pihak, pemerintah mewakili negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar, yang semuanya memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini.

Keberhasilan pemimpin dalam membangun legitimasi kekuasaan sering dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. Dukungan ini sangat penting dalam menentukan keberhasilan karena memasyarakatkan *good governance* membutuhkan stamina dan daya tahan yang kuat.

Pelayanan publik dibidang pendidikan dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar. Dalam pasal 1 disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendidikan adalah tolok ukur kinerja pelayanan pendidikan dasar melalui jalur pendidikan formal yang diselenggarakan daerah kabupaten/kota. Selanjutnya dalam Pasal 2 dan 3 dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan pendidikan meliputi pelayanan pendidikan dasar oleh kabupaten/kota dan oleh satuan

pendidikan serta wajib menyelenggarakan jenis pelayanan sesuai kebutuhan, karakteristik, dan potensi daerah.

Salah satu organisasi publik di bidang pendidikan adalah Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang berlokasi di Jalan Brawijaya Mataram yang menyelenggarakan dan menyediakan jasa pendidikan Taman Kanak Kanak dan Sekolah Dasar Bertaraf Internasional. Sekolah ini menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pendidikan dengan pelayanan khusus (non konvensional). Melalui pengembangan potensi siswa secara menyeluruh dalam berbagai aspek intelektual, bakat, kreativitas, sosial, fisik, emosional, spiritual dan kultural diharapkan siswa akan dapat memiliki kemampuan berkompetisi di tingkat nasional maupun internasional.

Sekolah tersebut diharapkan dapat menjadi sekolah model untuk tingkat pendidikan dasar (TK dan SD) atau rujukan bagi sekolah-sekolah lain di kota Mataram dan provinsi NTB pada umumnya. Pendidikan yang dirancang secara komprehensif, seksama, dan sistematis diharapkan mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas, yaitu manusia yang mampu memahami dan mengembangkan diri, menguasai dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya. Orang tua siswa dan pemangku kepentingan (stakeholder) sebagai pengguna jasa pelayanan publik mengharapkan pelayanan yang berbeda dan lebih berkualitas dibandingkan dengan sekolah-sekolah konvensional lainnya. Berkaitan dengan hal tersebut sekolah TK - SD bertaraf Internasional sebagai salah satu unit kerja di lingkungan pendidikan dasar, merasa memiliki tanggung jawab untuk ikut

serta dalam melaksanakan pemerintahan yang baik melalui pemberian pelayanan pendidikan sesuai dengan standar pelayanan minimal pendidikan dengan penerapan tata kelola yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Berdasarkan hasil pra penelitian ditemukan beberapa fenomena di Sekolah TK-SD bertaraf internasional Mataram antara lain adanya diskriminasi layanan, mahalnya biaya sekolah, kurangnya informasi dalam penerimaan siswa baru, serta tidak jelasnya mekanisme dan prosedur pertanggung jawaban sekolah sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh belum adanya prosedur operasional baku (standar operational procedure) pada setiap jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Bertolak dari fenomena di atas, maka diperlukan studi melalui penelitian yang komprehensif untuk mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh Sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram dalam implementasi pelayanan publik di bidang pendidikan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram;
2. Bagaimanakah kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan *pada* Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram.

3. Bagaimanakah upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan kualitas penyelenggaraan tata kelola pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram;
2. Untuk mengkaji dan menganalisis kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan kualitas penyelenggaraan tata kelola pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional

D. Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada institusi pendidikan khususnya sekolah yang mengelola pendidikan dasar yang memberikan pelayanan khusus seperti Sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram dalam mengukur kualitas pelayanan pendidikan dan kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik khususnya yang terkait dengan kualitas pelayanan pendidikan, serta dapat dijadikan referensi untuk peneliti lainnya yang berminat melakukan penelitian sejenis yang terkait dengan pelayanan publik khususnya sektor pendidikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian Ahmad (2005) tentang *good governance* (GG) di Sekolah Menengah Analis Kimia (SMAK) 4 Bogor untuk mengukur tingkat praktek *good governance* dan kualitas pelayanan informasi. Indikator *good governance* yang digunakan adalah akuntabilitas, transparansi, partisipasi, serta efektifitas dan efisiensi; sedangkan indikator kualitas pelayanan informasi terdiri dari: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dan menggunakan analisis deskriptif dan analisis korelasi. Hasil yang diperoleh adalah pelaksanaan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi termasuk ke dalam kriteria baik, demikian juga tingkat pelaksanaan efektifitas dan efisiensi pelayanan informasi mendapat nilai baik. Untuk variabel kualitas pelayanan informasi, diperoleh hasil bahwa semua indikator (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) mendapat nilai baik. Hasil berikutnya yang diperoleh menunjukkan hubungan antara praktek *good governance* dan kualitas pelayanan informnasi memiliki nilai koefisien korelasi 0,754 atau termasuk ke dalam

kriteria kuat. Selanjutnya variabel *good governance* mempunyai kontribusi mempengaruhi kualitas pelayanan informasi sebesar 56,85%, sedangkan sisanya 43,15% dipengaruhi oleh variabel lain misalnya kepemimpinan, strategi, budaya dan struktur organisasi.

Raihan (2007) melakukan penelitian deskriptif-kualitatif tentang kinerja pelayanan publik sektor pendidikan dan kesehatan di kabupaten Barito Kuala dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini yaitu Bupati, Sekretaris Daerah; Kepala Dinas dan Kepala Bagian Dinas Pendidikan dan Dinas Kesehatan kabupaten Barito Kuala; masyarakat yang terdiri dari masyarakat umum, guru dan wali murid. Strategi dalam bidang pendidikan menetapkan kebijakan pendidikan berupa mengembangkan setiap unsur pendukung sistem pendidikan formal dan pendidikan masyarakat, sedangkan program yang dilakukan adalah pembinaan pendidikan pra sekolah, dasar dan menengah; pengembangan sarana dan prasarana pendidikan; dan pembinaan pendidikan dan pelatihan tenaga kerja. Dalam sektor kesehatan kebijakan yang dihasilkan adalah mengembangkan setiap unsur pendukung pelayanan kesehatan bagi masyarakat, sedangkan program yang dilakukan adalah peningkatan pelayanan kesehatan; pendidikan dan pengembangan tenaga kesehatan; usaha perbaikan gizi masyarakat; Peningkatan status kesehatan masyarakat; peningkatan kesehatan lingkungan; dan peningkatan pemanfaatan obat.

Setyaningsih (2008) melakukan penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat di SAMSAT kabupaten Sragen untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, kualitas pelayanan, dan kesesuaian antara kinerja pelayanan publik dengan harapan wajib pajak dengan metode deskriptif kuantitatif. Dengan menggunakan 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik (kategori B), namun jika dilihat masing-masing unsur pelayanan dari 14 unsur/ indikator yang diteliti tersebut masih terdapat 2 (dua) unsur yang kinerjanya masih kurang baik sehingga kedua unsur tersebut dinilai masih kurang memuaskan wajib pajak yaitu unsur keadilan mendapat pelayanan dan unsur keamanan pelayanan.

Atmoko et al (2007) melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi penanaman modal di kabupaten Garut dengan tujuan untuk menganalisis (1) kondisi eksisting pelayanan administrasi penanaman modal, (2) kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan administrasi penanaman modal dan (3) upaya untuk memperbaiki kinerja pelayanan administrasi penanaman modal. Jenis penelitian adalah kuantitatif-kualitatif dengan metode wawancara dan focus group discussion (FGD) dan survei menggunakan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan KEPMENPAN nomor 63 tahun 2003. Hasil penelitian menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan yang diberikan adalah termasuk dalam kategori “Baik”, di mana nilai

kepuasan tertinggi adalah untuk unsur prosedur pelayanan (3.273) dan nilai kepuasan terendah adalah untuk unsur kepastian biaya pelayanan (2.455). Upaya untuk memperbaiki kinerja pelayanan terutama difokuskan untuk mengatasi kendala internal, yakni proses pelayanan yang masih parsial, sehingga menghambat kemudahan bagi masyarakat pelaku usaha dalam mengurus perizinan, serta kendala eksternal, yakni belum banyaknya masyarakat yang mengurus perizinan akibat lingkup usahanya yang masih terbatas sehingga merasa belum perlu mengurus perizinan.

Kuncoro (2006) melakukan penelitian dengan metode deskriptif-kualitatif untuk mengevaluasi pelayanan publik dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya dengan memfokuskan pada aspek evaluasi kebijakan pelayanan kesehatan dan sinkronisasi PERDA Pelayanan Publik dalam kebijakan internal rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sinkronisasi PERDA Pelayanan Publik ke dalam kebijakan internal RSU Dr. Soetomo berjalan cukup baik karena memperoleh dukungan dari elit politik khususnya gubernur dan anggota Komisi A DPRD Jawa Timur. PERDA Pelayanan Publik diterjemahkan melalui Program Pelayanan Prima sebagai bentuk pelayanan kepada pelanggan melebihi yang diharapkan, pada saat mereka membutuhkan dengan cara yang mereka inginkan. Namun demikian tindak lanjut sinkronisasi di lapangan menemui masalah dalam hal pendanaan, keterbatasan SDM dan kesejahteraan pegawai.

Puspitawati et al (2009) melakukan survei kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan dasar yang disediakan oleh sistem desentralisasi sekolah dengan mengevaluasi persepsi kepuasan orangtua yang berkaitan dengan akses (keuangan dan fisik) dan kualitas terhadap pelayanan pendidikan dasar pada 4 kecamatan di Indramayu, Jawa Barat. Ruang lingkup survei meliputi orangtua (wali) dari siswa kelas 6 SD dan kelas 9 SMP, kepala sekolah, dan komite sekolah dan bertujuan untuk (1) mengukur tingkat kepuasan orangtua terhadap kualitas jasa pendidikan dasar baik siswa SD dan SMP, (2) membandingkan tingkat kepuasan terhadap pendidikan dasar baik SD maupun SMP antara Kepala Sekolah, Ketua Komite Sekolah dengan menggunakan metoda "*Importance and Performance Analysis (IPA)*" dan "*Customer Satisfaction Index (CSI)*", (3) membandingkan pendapat antara orangtua, kepala sekolah, ketua komite sekolah tentang biaya pendidikan, dan (4) menjelaskan alasan anak drop-out dari pendidikan dasar. Hasil survey menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan orangtua terhadap kualitas pendidikan dasar berada pada tingkatan antara kurang puas dan puas. Berdasarkan pendapat orangtua, tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendidikan dasar pada jenjang SD dan SMP adalah relatif sama.

Purnawan (2010) melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan di SMA PGRI Jepara dilihat dari dimensi *reliability* (keandalan), *assurance* (keyakinan) dan *emphaty* (empati) dengan metode kualitatif dan fenomenologis serta dianalisis

menggunakan teknik taxonomic analysis. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pendidikan masih belum optimal, sementara jika dilihat dari 4 fenomena yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan, yaitu iklim organisasi, kepemimpinan kepala sekolah, kompetensi guru dan sarana prasarana pendidikan diperoleh hasil bahwa iklim organisasi perlu ditingkatkan. Kompetensi guru sudah mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan, sedangkan kepemimpinan kepala sekolah masih sangat lemah dalam hal penyusunan dan perencanaan sekolah, serta mengelola guru dan staf. Sarana prasarana pendidikan masih banyak kekurangan dari segi kelengkapan dan kualitas serta mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan di sekolah tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu di atas memberikan gambaran dan referensi tentang studi penerapan *good governance* dan kualitas pelayanan publik pada organisasi publik dan juga organisasi pendidikan seperti sekolah. Penelitian yang dilakukan Ahmad dan Raihan tentang penerapan *good governance* dan kinerja kualitas pelayanan publik, sedangkan Setianingsih, Atmoko, dan Kuncoro melakukan penelitian kualitas pelayanan pada organisasi publik non pendidikan. Puspitawati dan Purnawan lebih fokus untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan pendidikan pada organisasi sekolah dengan menganalisis persepsi orang tua terhadap pelayanan sekolah dan kualitas pelayanan pendidikan yang

diberikan oleh sekolah. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti-peneliti terdahulu sebagian besar menggunakan jenis penelitian kombinasi deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Berdasarkan revid beberapa hasil penelitian terdahulu terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian - penelitian tersebut diharapkan dapat memperkaya referensi untuk mengembangkan penelitian ini, terkait dengan jenis penelitian, metode, variable, obyek, instrument, alat analisis data, tujuan penelitian dan lain-lain.

2. Teori Pelayanan Publik

a. Pelayanan Publik

Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2010:100). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Secara lebih eksplisit dinyatakan oleh Sianipar (1999:5) pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. (Rasyid, <http://repository.usu.ac.id> diakses 29 April 2012)

Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat/warga negara. Tercapainya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai tujuan, maka diperlukan dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait hendaknya dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Demi terwujudnya pelayanan public yang berkualitas dalam memenuhi keinginan masyarakat seyogyanyalah diperlukan penerapan prinsip-prinsip tata kelola, sehingga konsep pelayanan berwawasan masyarakat yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat dapat tercapai.

Prasojo dalam Dwiyanto (2005:98) menyatakan bahwa tata kelola dengan prinsip-prinsip *good governance* (GG) dimaksudkan untuk meningkatkan akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan negara. Konsep *good governance* meliputi pemerintah atau negara yang berdasarkan pada hukum, transparansi, akuntabilitas, dan reliabilitas informasi serta efisiensi dalam manajemen pemerintahan. Selain itu konsep GG juga meliputi aspek partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan. Dengan demikian, pelaksanaan prinsip-prinsip GG merupakan wujud dari peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan dan kekininan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono,2007). Kualitas pelayanan dapat juga dikatakan sebagai sebagai segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh lembaga guna memenuhi harapan konsumen/masyarakat (Kotler).

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan faktual masyarakat terhadap peranan pemerintah. Filosofi pelayanan publik seharusnya menempatkan rakyat sebagai subyek dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Moralitas dari pelayanan publik merupakan derivasi dari filosofi tersebut, yaitu pemberdayaan rakyat dalam relasinya dengan struktur kekuasaan.

Sejalan dengan pendapat di atas maka Sen (1999:25) mengatakan “*public service generally means services rendered by the public sector-the state or government*”. Oleh karena itu Anoop (1999:21) mengingatkan kepada pemerintah bahwa “*public services are services that are demanded by the public not what the government thinks...*”.

Pernyataan ini dilandasi suatu pemikiran bahwa kekuasaan dan wewenang yang dimiliki pemerintah bersumber dari rakyat, sehingga maju atau mundurnya, kuat atau lemahnya suatu pemerintahan ditentukan oleh rakyat. Karena pentingnya dukungan rakyat ini maka pemerintah harus berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada mereka.

Kaitannya dengan hal tersebut, maka pemerintah hendaknya selalu berorientasi pada masyarakat, dengan menerapkan konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat (*community-based service*). Menurut Sianipar (1999:14) konsep pelayanan yang berwawasan

masyarakat adalah “suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintahan yang berorientasi terhadap pemenuhan kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat”. Lebih lanjut Sianipar mengatakan bahwa untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan pemerintah agar berfokus pada kebutuhan/keinginan masyarakat sebagai pelanggan antara lain dengan mendengarkan suara/aspirasi masyarakat atas pelayanan yang diterima, Osborne dan Gaebler (1992:177), menyatakan sebagai berikut :

There are different ways to listen the voice of customer: Customer Surveys, Customer Follow-up, Community Surveys, Customer Contact, Customer Contact Report, Customer Councils, Focus Groups, Customer Interview, Electronic Mail, Customer Service Training, Test Marketing, Quality Guarantees, Ombudsmen, Complain Tracking System 800 members, Sugestion Boxes or Form.

Diperlukan suatu kriteria yang dapat menunjukkan sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat dikatakan baik atau buruk. Selain itu peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu perlu dipertimbangkan, karena dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah

dan berbeda. Pelayanan yang dianggap berkualitas oleh seseorang atau masyarakat saat ini belum tentu bahkan dapat dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas oleh orang lain pada saat itu ataupun pada saat yang lain, sehingga kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:1-12) membentuk variabel-variabel kinerja pelayanan publik yang disusun dalam 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya,
2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (masyarakat yang dilayani),
3. Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen,
4. Perhatian (*emphaty*) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen
5. Kenyataan (*tangible*) yaitu kualitas pelayanan yang di lihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.

c. **Kualitas Pelayanan Jasa**

Tanpa pendidikan, taraf hidup serta standar kualitas seorang manusia bisa dikatakan akan berdampak buruk. Semakin tinggi pendidikan semakin baik pula kualitasnya. Negara bahkan menekankan pentingnya kualitas pendidikan. Salah satu langkah

konkret untuk meningkatkan kualitas pendidikan adalah dengan menetapkan anggaran pendidikan yang lebih besar.

Bertolak dari hasil penelitian dan survey penyebab banyaknya pengangguran adalah karena kesalahan pada sistem pendidikan serta pelayanan dalam kegiatan belajar mengajar. Setelah mengungkit masalah kualitas pendidikan, masalah kualitas pelayanan pendidikan pun bisa dibilang sangat memprihatinkan. Masih banyaknya bangunan sekolah yang cukup buruk kondisinya dan mahal biaya sekolah dan kuliah menghambat untuk bisa bangkit mengatasi masalah rendahnya kualitas sumber daya manusia serta tingginya angka pengangguran.

Jasa diartikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan suatu kepemilikan (Tjiptono, 1996:23). Jasa merupakan aktivitas, manfaat dan kepuasan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.

Oleh karena itu orang tidak bisa menilai kualitas jasa sebelum orang tersebut merasakannya atau mengkonsumsi jasa itu. Namun demikian, produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisiknya. Dalam pelayanan kesehatan yang sifatnya tidak berwujud fisik, dalam prosesnya dan keluarannya sangat dipengaruhi dan didukung oleh

produk fisik seperti peralatan dan petugas kesehatan, ruang pemeriksaan, kebersihan gedung, dan fasilitas pendukung lainnya.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Selanjutnya, Zeithaml, et al. (1990:20), menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *Expected service* dan *Preceived service*. Sementara itu *Expected service* dan *Preceived service* ditentukan oleh *Dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu :

1. *tangible* (terjamah),
2. *reliability* (handal),
3. *responsiveness* (tanggap),
4. *compeience* (kompeten),
5. *courtesy* (ramah),
6. *credibility* (dapat dipercaya),
7. *security* (aman),
8. *access* (akses),
9. *communication* (komunikasi),
10. *understanding the customer* (memahami pelanggan).

Expected service (pelayanan yang diharapkan) dipengaruhi oleh *word of mouth* (kata yang diucapkan), *personal need* (kebutuhan personal), *past experience* (pengalaman masa lalu), dan *external communication* (komunikasi eksternal).

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi apa yang diharapkan masyarakat pengguna. Baik

atau buruknya kualitas jasa tergantung dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan masyarakat pengguna secara konsisten dan berakhir pada persepsi masyarakat pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang baik bukanlah diukur atau dirasakan oleh penyedia jasa layanan, namun dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.

Pelayanan yang berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat dapat diketahui dengan cara-cara tertentu, antara lain seperti yang dinyatakan Kotler (1996:48), bahwa cara mengamati dan mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, pengamatan pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian fokus pada kebutuhan/keinginan masyarakat diartikan sebagai orientasi pemerintah terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat atas layanan yang diinginkan masyarakat.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Selanjutnya, Zeithaml et al. (1990:20), menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *Expected service* dan *Perceived service*. *Expected service* dan *Perceived service* ditentukan oleh *Dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu : *tangible* (terjamah),

reliability (handal), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan). *Expected service* (pelayanan yang diharapkan) dipengaruhi oleh *word of mouth* (kata yang diucapkan), *personal need* (kebutuhan personal), *past experience* (pengalaman masa lalu), dan *external communication* (komunikasi eksternal)

Konsep *service quality* yang dikemukakan oleh Zeithaml et al., menimbulkan pertanyaan apakah konsep tersebut dapat diaplikasikan untuk mengukur kualitas pelayanan pada sektor publik? Pengukuran kualitas pelayanan pada organisasi publik dengan menggunakan indikator-indikator *service quality*, dapat dilakukan dengan syarat dilakukan modifikasi dari beberapa item (dari 40 item pertanyaan dalam *service quality*) dalam atribut-atribut *service quality* yang disesuaikan dengan kondisi organisasi sektor publik. Keyakinan tersebut ditunjang oleh pernyataan Zeithaml et al (1990), pada halaman pengantar dari bukunya, bahwa metode *service quality* yang ditulis dalam buku tersebut dapat digunakan dan dipraktekkan untuk semua tipe pelayanan organisasi yang berorientasi profit maupun bukan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan

indikator tunggal, tetapi harus menggunakan *multi-indicator* dari aspek proses pelayanan dan aspek output atau hasil pelayanan.

d. Kebijakan-kebijakan Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UU tersebut dijadikan dasar hukum dan pedoman penyelenggaraan pelayanan public. Selanjutnya penjaminan kualitas pelayanan dioertegas dengan disyahkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas palaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga
- c. Pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- d. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Instruksi Presiden tersebut selanjutnya dijabarkan dalam unsur-unsur dasar yang terkandung dalam pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;

Aturan yang tertuang dalam UU No 25 Tahun 2005 dijabarkan dalam unsur-unsur dasar yang terkandung dalam pelayanan public (Instruksi Presiden). Selanjutnya penjabaran tersebut dikembangkan dalam prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

Empat belas IKM yang tertuang dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, merupakan penjabaran dari teori utama yaitu 5 dimensi Kualitas layanan yang di utarakan oleh Zeithaml.

Khusus pelayanan dibidang pendidikan dipertegas dengan dikeluarkannya Permendiknas No. 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota. Standar pelayanan minimal pendidikan dasar (SPM) merupakan tolok ukur kinerja pelayanan pendidikan dasar, sekaligus sebagai acuan dalam perencanaan program dan penganggaran pencapaian target masing-masing daerah kabupaten/kota serta dijadikan dasar aturan bagi sekolah-sekolah dalam menentukan bentuk pemberian layanan pada masyarakat.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan Permendiknas no.15 tahun 2010 sesuai Standar Pelayanan Minimal, antara lain:

- a. Pelayanan yang menyangkut ketersediaan satuan pendidikan dalam jarak yang terjangkau, jumlah peserta didik, ruang kelas, ruang guru. Termasuk pelayanan yang berhubungan dengan proses belajar mengajar, yaitu: ketersediaan guru, kurikulum, buku teks, sarana dan prasarana (Bab II Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar);
- b. Penyelenggaraan pendidikan dasar sesuai SPM pendidikan dilakukan oleh pendidik dan tenaga pendidikan sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi yang dibutuhkan (Bab III, Pengorganisasian);
- c. Menteri Pendidikan Nasional memfasilitasi pengembangan kapasitas melalui peningkatan kemampuan system, kelembagaan, dan keuangan, baik di tingkat Pemerintah , provinsi, Kabupaten/Kota dan satuan pendidikan (Bab IV, Pengembangan Kapasitas);

- d. Pendanaan untuk mendukung penyelenggaraan SPM pendidikan yang merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah, dibebankan kepada APBN Kementerian Pendidikan Nasional, sedangkan pengembangan kapasitas yang merupakan tugas dan tanggungjawab pemerintahan daerah dibebankan kepada APBD (Bab VII, Pendanaan).

Selain itu kajian teori diperkaya dengan undang-undang dan peraturan pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik dibidang pendidikan, antara lain:

1. UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional khususnya bagian hak dan kewajiban orang tua, masyarakat dan pemerintah.
 2. UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen khususnya Bab II (Kedudukan, Fungsi dan Tujuan)
 3. PP No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
4. **Konsep Tata Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)**

Proses pemahaman umum mengenai *governance* atau tata pemerintahan mulai mengemuka di Indonesia sejak tahun 1990-an, dan mulai semakin bergulir pada tahun 1996, seiring dengan interaksi pemerintah Indonesia dengan negara luar sebagai negara-negara pemberi bantuan yang banyak menyoroti kondisi obyektif perkembangan ekonomi dan politik Indonesia. Istilah ini seringkali disangkut pautkan dengan kebijaksanaan pemberian bantuan dari negara donor, dengan menjadikan masalah isu tata pemerintahan sebagai salah satu aspek

yang dipertimbangkan dalam pemberian bantuan, baik berupa pinjaman maupun hibah. Satu faktor yang sering dilupakan adalah, bahwa kekuatan konsep ini justru terletak pada keaktifan sektor negara, masyarakat dan pasar untuk berinteraksi. Karena itu, *good governance*, harus melihat kondisi sektor-sektor di luar negara.

a. Good Governance

Menurut Kooiman (1993) *Governance* merupakan serangkaian kegiatan (proses) interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. Selanjutnya Prof. Bintoro Tjokroamidjojo (34) d mengemukakan bahwa *Governance* berarti ; memerintah, menguasai, mengurus, mengelola. Kemudian kutipan pendapat Bondan Gunawan dengan istilah penyelenggaraan sebagai terjemahan dari *Governance*. Begitu juga dalam pidato Presiden RI tanggal 16 Agustus 2000 istilah *Governance* diterjemahkan menjadi pengelolaan.

Kesimpulannya *Governance* disamping berarti pemerintahan, juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan, penyelenggaraan dan bisa juga diartikan *Pemerintahan*. (Diakses 29 April 2012, <http://www.sumbarprov.go.id>)

Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan

kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Definisi lain menyebutkan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif (Meuthia Ganie-Rochman, 2000). Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama dari terminologi *governance* membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara. *Governance* mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda.

Meskipun mengakui ada banyak aktor yang terlibat dalam proses sosial, *governance* bukanlah sesuatu yang terjadi secara *chaotic, random* atau tidak terduga. Ada aturan-aturan main yang diikuti oleh berbagai aktor yang berbeda. Salah satu aturan main yang penting adalah adanya wewenang yang dijalankan oleh negara. Tetapi harus diingat, dalam konsep *governance* wewenang diasumsikan tidak diterapkan secara sepihak, melainkan melalui semacam konsensus dari pelaku-pelaku yang berbeda. Oleh sebab itu, karena melibatkan banyak pihak dan tidak bekerja berdasarkan dominasi pemerintah, maka pelaku-pelaku diluar pemerintah harus memiliki kompetensi untuk ikut membentuk, mengontrol, dan mematuhi wewenang yang dibentuk secara kolektif.

Menurut UNDP tentang definisi *Good Governance* adalah sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara Negara, sektor swasta dan masyarakat, dalam prinsip-prinsip; partisipasi, supremasi hukum, transparansi, cepat tanggap, membangun konsesus, kesetaraan, efektif dan efisien, bertanggungjawab serta visi strategik. Menurut AKIP (LAN & BPKP, 2000) bahwa proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam menyediakan *Public Good and Sevices* di sebut Governance (pemerintah atau pemerintahan), sedang praktek terbaiknya disebut Good Governance (kepemerintahan yang baik). Dituntut dalam pelaksanaan yaitu: Koordinasi (*alignmen*) yang baik dan Integrasi, Profesionalisme serta Etos Kerja dan Moral yang tinggi. Mewujudkan pemerintah yang baik diperlukan *komitmen* dari semua pihak (pemerintah dan masyarakat). Sedangkan *Wujud Kepemerintahan Yang Baik* (Good Governance) adalah Penyelenggaraan Negara yang solid dan bertanggung jawab dan efektif dan efisien dengan mensinergikan interaksi yang konstruktif diantara domaein-domaein yang ada di dalam pemerintahan. (<http://www.sumbarprov.go.id> diakses 29 April 2012)

b. Prinsip-prinsip *Good Governance*

UNDP merekomendasikan beberapa karakteristik *governance*, yaitu legitimasi politik, kerjasama dengan institusi masyarakat sipil, kebebasan berasosiasi dan berpartisipasi, akuntabilitas birokratis dan keuangan (financial), manajemen sektor publik yang efisien, kebebasan informasi dan ekspresi, sistem yudisial yang adil dan dapat dipercaya. World Bank

mengungkapkan sejumlah karakteristik *good governance* adalah masyarakat sipil yang kuat dan partisipatoris, terbuka, pembuatan kebijakan yang dapat diprediksi, eksekutif yang bertanggung jawab, birokrasi yang profesional dan aturan hukum.

Masyarakat Transparansi Indonesia menyebutkan sejumlah indikator seperti: transparansi, akuntabilitas, kewajaran dan kesetaraan, serta kesinambungan. Asian Development Bank sendiri menegaskan adanya konsensus umum bahwa *good governance* dilandasi oleh 4 pilar yaitu (1) Akuntabilitas, (2) Transparansi, (3) *predictability* dan (4) partisipasi. Jelas bahwa jumlah komponen ataupun prinsip yang melandasi tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lain, dari satu pakar ke pakar lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu (1) Akuntabilitas, (2) Transparansi, dan (3) Partisipasi Masyarakat. Berikut ini adalah pembahasan mendalam dari ketiga prinsip tersebut disertai dengan indikator serta alat ukurnya masing-masing.

Prinsip Akuntabilitas : Definisi, Indikator dan Alat Ukurnya

Ketiga prinsip tersebut diatas tidaklah dapat berjalan sendiri-sendiri, ada hubungan yang sangat erat dan saling mempengaruhi, masing-masing adalah instrumen yang diperlukan untuk mencapai prinsip yang lainnya, dan ketiganya adalah instrumen yang diperlukan untuk mencapai manajemen publik yang baik. Walaupun begitu, akuntabilitas menjadi kunci dari semua prinsip ini (Krina, 2003:24).

Prinsip ini menuntut dua hal yaitu (1) kemampuan menjawab (*answerability*), dan (2) konsekuensi (*consequences*). Komponen pertama (istilah yang bermula dari *responsibilitas*) adalah berhubungan dengan tuntutan bagi para aparat untuk menjawab secara periodik setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan bagaimana mereka menggunakan wewenang mereka, kemana sumber daya telah dipergunakan, dan apa yang telah dicapai dengan menggunakan sumber daya tersebut.

Budiardjo dalam Krina (2003:25) mendefinisikan akuntabilitas sebagai “pertanggungjawaban pihak yang diberi mandat untuk memerintah kepada mereka yang memberi mandat itu.” Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi penumpukkan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi (*checks and balances sistem*). Lembaga pemerintahan yang dimaksud adalah eksekutif (presiden, wakil presiden, dan kabinetnya), yudikatif (MA dan sistem peradilan) serta legislatif (MPR dan DPR). Peranan pers yang semakin penting dalam fungsi pengawasan ini menempatkannya sebagai pilar keempat.

Peters dalam Krina (2003:25) menyebutkan adanya 3 tipe akuntabilitas yaitu : (1) akuntabilitas keuangan, (2) akuntabilitas administratif, dan (3) akuntabilitas kebijakan publik. Hal ini tidak bermaksud untuk membahas tentang akuntabilitas keuangan, sehingga berbagai ukuran dan indikator yang digunakan berhubungan dengan akuntabilitas dalam bidang pelayanan publik maupun administrasi publik.

Akuntabilitas publik adalah prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan. Pengambilan keputusan didalam organisasi-organisasi publik melibatkan banyak pihak. Oleh sebab itu wajar apabila rumusan kebijakan merupakan hasil kesepakatan antara warga pemilih (*constituency*) para pemimpin politik, teknokrat, birokrat atau administrator, serta para pelaksana di lapangan.

Akuntabilitas dalam pemahaman bidang politik, yang juga berhubungan dengan masyarakat secara umum, adalah sebagai mekanisme penggantian pejabat atau penguasa, tidak ada usaha untuk membangun monoloyalitas secara sistematis, serta ada definisi dan penanganan yang jelas terhadap pelanggaran kekuasaan dibawah rule of law. Sedangkan publik accountability didefinisikan sebagai adanya pembatasan tugas yang jelas dan efisien (Ganie-Rochman, 200:141)

Prinsip akuntabilitas publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang dimiliki oleh para *stakeholders* yang berkepentingan dengan pelayanan tersebut. Selanjutnya Ganie-Rahman berpendapat, berdasarkan tahapan sebuah program, akuntabilitas dari setiap tahapan adalah :

1. Pada tahap proses pembuatan sebuah keputusan, beberapa indikator Untuk menjamin akuntabilitas publik adalah:
 - a. pembuatan sebuah keputusan harus dibuat secara tertulis dan tersedia bagi setiap warga yang membutuhkan

- b. pembuatan keputusan sudah memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang berlaku, artinya sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar maupun nilai-nilai yang berlaku di *stakeholders*
 - c. adanya kejelasan dari sasaran kebijakan yang diambil, dan sudah sesuai dengan visi dan misi organisasi, serta standar yang berlaku d. adanya mekanisme untuk menjamin bahwa standar telah terpenuhi, dengan konsekuensi mekanisme pertanggungjawaban jika standar tersebut tidak terpenuhi
 - d. konsistensi maupun kelayakan dari target operasional yang telah ditetapkan maupun prioritas dalam mencapai target tersebut.
2. Pada tahap sosialisasi kebijakan, beberapa indikator untuk menjamin Akuntabilitas publik adalah:
- a. penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan, melalui media massa, media nirmassa, maupun media komunikasi personal
 - b. akurasi dan kelengkapan informasi yang berhubungan dengan cara-cara mencapai sasaran suatu program
 - c. akses publik pada informasi atas suatu keputusan setelah keputusan dibuat dan mekanisme pengaduan masyarakat
 - d. ketersediaan sistem informasi manajemen dan monitoring hasil yang telah dicapai oleh pemerintah.

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas berhubungan dengan kewajiban dari institusi pemerintahan maupun para aparat yang bekerja di dalamnya untuk membuat kebijakan maupun melakukan aksi yang sesuai dengan nilai yang berlaku maupun kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas publik menuntut adanya pembatasan tugas yang jelas dan efisien dari para aparat birokrasi, karena pemerintah bertanggung gugat baik dari segi penggunaan keuangan maupun sumber daya publik dan juga akan hasil, akuntabilitas internal harus dilengkapi dengan akuntabilitas eksternal, melalui umpan balik dari para pemakai jasa pelayanan maupun dari masyarakat.

Prinsip Transparansi : Definisi, Indikator dan Alat Ukurnya

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan,

yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.(Bappenas, 2001:18). Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan, sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik (Meutiah, 151). Prinsip ini memiliki 2 aspek, yaitu (1) komunikasi publik oleh pemerintah, dan (2) hak masyarakat terhadap akses informasi. Keduanya akan sangat sulit dilakukan jika pemerintah tidak menangani dengan baik kinerjanya. Manajemen kinerja yang baik adalah titik awal dari transparansi.

Komunikasi publik menuntut usaha afirmatif dari pemerintah untuk membuka dan mendiseminasi informasi maupun aktivitasnya yang relevan. Transparansi harus seimbang, juga, dengan kebutuhan akan kerahasiaan lembaga maupun informasi-informasi yang mempengaruhi hak privasi individu. Karena pemerintahan menghasilkan data dalam jumlah besar, maka dibutuhkan petugas informasi profesional, bukan untuk membuat dalih atas keputusan pemerintah, tetapi untuk menyebarluaskan keputusan-keputusan yang penting kepada masyarakat serta menjelaskan alasan dari setiap kebijakan tersebut.

Peran media juga sangat penting bagi transparansi pemerintah, baik sebagai sebuah kesempatan untuk berkomunikasi pada publik maupun menjelaskan berbagai informasi yang relevan, juga sebagai “*watchdog*” atas berbagai aksi pemerintah dan perilaku menyimpang dari para aparat birokrasi.

Jelas, media tidak akan dapat melakukan tugas ini tanpa adanya kebebasan pers, bebas dari intervensi pemerintah maupun pengaruh kepentingan bisnis. Keterbukaan membawa konsekuensi adanya kontrol yang berlebih-lebihan dari masyarakat dan bahkan oleh media massa. Karena itu, kewajiban akan keterbukaan harus diimbangi dengan nilai pembatasan, yang mencakup kriteria yang jelas dari para aparat publik tentang jenis informasi apa saja yang mereka berikan dan pada siapa informasi tersebut diberikan. Tetapi secara ringkas dapat disebutkan bahwa, prinsip transparansi paling tidak dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti yang disebutkan oleh Dwiyanto (2005:243) antara lain adalah:

- a. mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik
- b. mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik.
- c. mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani.

Keterbukaan pemerintah atas berbagai aspek pelayanan publik, pada akhirnya akan membuat pemerintah menjadi bertanggungjawab kepada semua *stakeholders* yang berkepentingan dengan proses maupun kegiatan dalam sektor publik.

Prinsip Partisipatif : Definisi, Indikator dan Alat Ukurnya

Dalam proses pembangunan di segala sektor, aparat negara acapkali mengambil kebijakan-kebijakan yang terwujud dalam pelbagai keputusan yang mengikat masyarakat umum dengan tujuan demi tercapainya tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi. Keputusan-keputusan semacam itu tidak jarang dapat membuka

kemungkinan dilanggarnya hak-hak asasi warga negara akibat adanya pendirian sementara pejabat yang tidak rasional atau adanya program-program yang tidak mempertimbangkan pendapat rakyat kecil. Bukan rahasia lagi bahwa di negara kita ini pertimbangan-pertimbangan ekonomis, stabilitas, dan security sering mengalahkan pertimbangan-pertimbangan mengenai aspirasi masyarakat dan hak asasi mereka sebagai warga negara. Pembangunan politis dalam banyak hal telah disubordinasi oleh pembangunan ekonomis maupun kebijakan-kebijakan pragmatis pejabat tertentu.

Partisipasi dibutuhkan dalam memperkuat demokrasi, meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik, dalam mewujudkan kerangka yang cocok bagi partisipasi, perlu dipertimbangkan beberapa aspek, yaitu :

- a. partisipasi melalui institusi konstitusional (*referendum, voting*) dan
- b. jaringan *civil society* (inisiatif asosiasi partisipasi individu dalam proses pengambilan keputusan, *civil society* sebagai *service provider*).
- c. local kultur pemerintah (misalnya *Neighborhood Service Department* di USA, atau *Better Management Transparent Budget* di *New Zealand*)
- d. faktor-faktor lainnya, seperti transparansi, substansi proses terbuka dan konsentrasi pada kompetisi.

Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Keterlibatan dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan secara langsung atau secara tidak langsung.

Transparansi bermakna tersedianya informasi yang cukup, akurat dan tepat waktu tentang kebijakan publik, dan proses pembentukannya. Dengan ketersediaan informasi seperti ini masyarakat dapat ikut sekaligus mengawasi sehingga kebijakan publik yang muncul bisa memberikan hasil yang optimal bagi

masyarakat serta mencegah terjadinya kecurangan dan manipulasi yang hanya akan menguntungkan salah satu kelompok masyarakat saja secara tidak proporsional.

Pendapat yang mengatakan bahwa partisipasi dapat dilihat melalui keterlibatan anggota-anggota masyarakat di dalam Pemilu saja, jelas merupakan pendapat yang kurang lengkap. Masih banyak pola perilaku informal yang dapat dijadikan patokan dalam menilai tingkat partisipasi dalam suatu masyarakat. Jika orang bersedia menilai proses politik secara netral maka bentuk-bentuk perilaku massa berupa protes, aksi pamflet, ataupun pemogokan, sebenarnya juga termasuk partisipasi. Tindakan protes atau mogok, boleh jadi merupakan luapan dari tuntutan massa akibat saluran-saluran aspirasi yang sebelumnya ada telah berkembang. Protes yang disertai aksi-aksi kekerasan terkadang semata-mata disebabkan oleh keputusan, kekusaran, dan terpendamnya konflik internal. Suatu kebijakan mungkin pada dasarnya bertujuan mulia karena jelas-jelas akan bermanfaat untuk kepentingan umum. Seiring dengan dilaksanakannya kebijakan tersebut dalam sistem birokrasi yang berjenjang seringkali terjadi pergeseran dan penyimpangan arah kebijakan tadi.

Bagaimanapun jika para birokrat tidak ingin kehilangan wibawanya dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan publik, para birokrat harus senantiasa memperhatikan aspirasi-aspirasi masyarakat dan mendukung partisipasi seluruh unsur kemasyarakatan secara wajar. Setidak-tidaknya ada 2 alasan mengapa sistem partisipatoris dibutuhkan dalam negara demokratis.

Pertama, ialah bahwa sesungguhnya rakyat sendirilah yang paling paham mengenai kebutuhannya. Dan kedua, bermula dari kenyataan bahwa pemerintahan yang modern cenderung semakin luas dan kompleks, birokrasi tumbuh membengkak di luar kendali. Oleh sebab itu, untuk menghindari alienasi warga negara, para warga negara itu harus dirangsang dan dibantu dalam membina hubungan dengan aparat pemerintah.

Dwiyanto (2005:193) mengemukakan beberapa hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam rangka penguatan partisipasi publik, adalah :

- a. mengeluarkan informasi yang dapat diakses oleh publik;
- b. menyelenggarakan proses konsultasi untuk menggali dan mengumpulkan masukan-masukan dari *stakeholders* termasuk aktivitas warga negara dalam kegiatan publik;
- c. mendelegasikan otoritas tertentu kepada pengguna jasa layanan publik seperti proses perencanaan dan penyediaan panduan bagi kegiatan masyarakat dan layanan publik.

Partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pembangunan itu sendiri, sehingga nantinya seluruh lapisan masyarakat akan memperoleh hak dan kekuatan yang sama untuk menuntut atau mendapatkan bagian yang adil dari manfaat pembangunan.

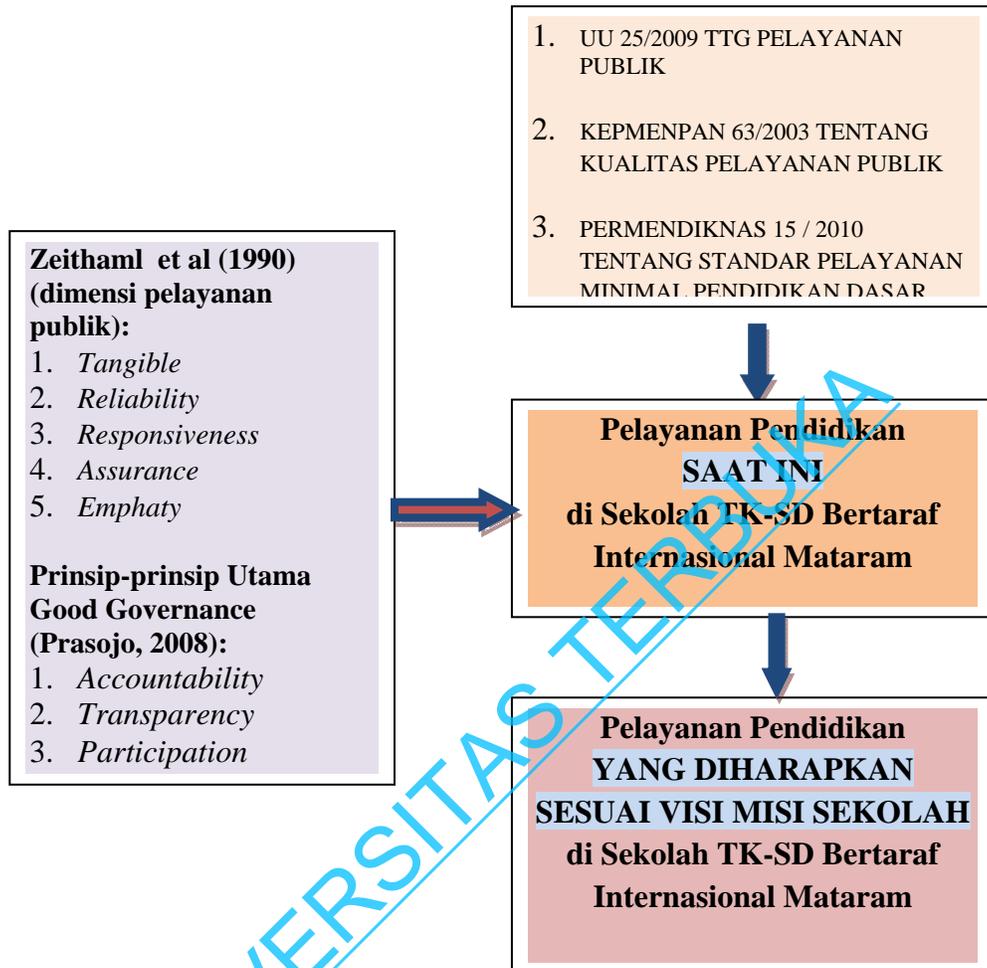
Indikator dari masing-masing prinsip (Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi) tersebut diatas, sebagai dasar menyusun instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur kualitas penyelenggaraan tata kelola.

B. KERANGKA BERFIKIR

Berdasarkan hasil telaah teori, penelitian terdahulu dan kebijakan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, maka dapat disusun kerangka konseptual penelitian ini dengan mengadopsi pendapat yang dikemukakan oleh Zeithaml et al (1990), tentang 5 dimensi kualitas layanan yang dijabarkan oleh Kepmenpan No.63 / 2003 ke dalam 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya IKM tersebut didukung oleh Permendiknas No. 15 / 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pelayanan Pendidikan. SPM Pendidikan tersebut merupakan tolok pendidikan dasar, dan sekaligus sebagai acuan dalam perencanaan program serta dijadikan dasar aturan dalam menentukan bentuk-bentuk pemberian layanan dibidang pendidikan pada masyarakat.

Demi terwujudnya pelayanan public yang berkualitas dan dapat memenuhi keinginan masyarakat maka seyogyanya diperlukan penerapan prinsip-prinsip tata kelola dengan 3 prinsip utamanya yaitu (Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi).

Khususnya di Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional, untuk mencapai pelayanan dan penyelenggaraan tata kelola yang diharapkan sesuai dengan visi dan misi sekolah, maka pelayanan dan tata kelola di sekolah saat ini hendaknya/seharusnya berpedoman pada 5 dimensi kualitas pelayanan Zeithaml yang dikembangkan oleh KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 dalam 14 Indeks Kepuasan Masyarakat dan didukung pula oleh Permendiknas No 15 Tahun 2010 (Standar Pelayanan Pendidikan Dasar).



Bagan 2.1. Kerangka Berfikir Penelitian

C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Variabel-variabel yang ada pada penelitian ini adalah

1. Kualitas Pelayanan

Terkait dengan penelitian ini, Pelayanan adalah suatu proses kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/lembaga guna memenuhi harapan konsumen/masyarakat (Kotler). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya.

Adapun kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dijabarkan dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: 1) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. 2) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (masyarakat yang dilayani).

3) Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. 4) Perhatian (*emphaty*) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen. 5)

Kenyataan (*tangible*) yaitu kualitas pelayanan yang di lihat dari sarana

fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.

2. Tata Kelola adalah sistem yang dipergunakan untuk mengarahkan dan mengendalikan kegiatan organisasi dalam mengatur pembagian tugas, hak dan kewajiban yang berfungsi sebagai pedoman melaksanakan tugas dan mengevaluasi kinerja dengan tujuan organisasi dapat memberikan pelayanan kepada public dalam rangka memuaskan masyarakat
3. Akuntabilitas adalah pendapat responden (orang tua siswa Sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram) tentang seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang diberikan yang meliputi jaminan keterbukaan dan standarisasi proses atau prosedur operasional baku pelayanan pendidikan, jaminan fasilitasi pelaporan terhadap penyimpangan pelayanan yang diberikan, dan fasilitasi pertanyaan dan informasi pelayanan pendidikan.
4. Transparansi adalah pendapat responden (orang tua siswa Sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram) tentang jaminan akses atau kebebasan untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pendidikan meliputi informasi tentang input, proses, dan output penyelenggaraan pendidikan, informasi tentang kewajaran dan kepastian biaya dan jadwal pelayanan pendidikan.

5. Partisipasi adalah pendapat responden (orang tua siswa Sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram) tentang hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan secara langsung maupun tidak langsung meliputi ketersediaan informasi yang cukup, akurat dan tepat waktu tentang kebijakan, keikutsertaan dalam proses perencanaan kebijakan, keterlibatan dalam pelaksanaan kebijakan, dan kesempatan melakukan evaluasi kebijakan.
6. Upaya yang diperlukan oleh sekolah untuk menindak lanjuti temuan hasil penelitian terkait dengan kualitas pelayanan dan tata kelola dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan kualitas tata elola penyelenggaraan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif-kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan dengan menganalisis berbagai fenomena yang terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pada sektor pendidikan khususnya pada Sekolah TK-SD bertaraf internasional Mataram. Data primer kuantitatif yaitu berupa hasil kuantifikasi dari keadaan kualitatif yang merupakan penilaian masyarakat atas pelayanan pendidikan didapat melalui hasil survey dengan instrumen kuesioner. Kuesioner disebar kepada masyarakat pengguna layanan yaitu orang tua siswa, sedangkan data primer kualitatif diperoleh dengan metode wawancara dan *Focus Group Discussion (FGD)* dengan informan yang merupakan perwakilan *stakeholder*.

B. Responden dan Informan Penelitian

Data kuantitatif diperoleh dengan metode survei dengan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada sampel responden yang dipilih dari populasi. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1998:57). Populasi pada penelitian ini adalah semua orang tua murid yang berjumlah 327 orang yang terdiri dari 47 orang tua murid TK dan 280 orang tua murid SD. Penentuan

jumlah sampel responden (sample size) dari populasi menggunakan Rumus

Slovin (Umar, 2009) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentase tingkat kesalahan yang ditoleransi (10 %)

jadi jumlah sampel responden adalah sbb:

$$n = \frac{327}{1 + (327).(0.10)^2}$$

$$n = 76.58 = \mathbf{77 \text{ sampel responden}}$$

sedangkan sampel responden dipilih dengan metode *proportional stratified*

random sampling yaitu metode penentuan sampel secara acak berstrata

proporsional sebagai berikut:

a. TK Kelas Rendah = $(77/327) \times (16) = (0,235) \times (16) = 3,76=4$

b. TK Kelas Tinggi = $(77/327) \times (31) = (0,235) \times (31) = 7,28 = 7$

c. SD Kelas rendah = $(77/327) \times (173) = (0,235) \times (173) = 40,65 = 41$

d. SD Kelas Tinggi = $(77/327) \times (107) = (0,235) \times (107) = 25,15 = 25$

Tabel 3.1.
Populasi dan Sampel Responden

No.	Strata	Populasi	Responden
1	TK Kelas Rendah	16	4
2	TK Kelas Tinggi	31	7
	Total TK	47	11
3	SD Kelas Rendah	173	41
4	SD Kelas Tinggi	107	25
	Total SD	280	66
	Total Populasi dan Sampel	327	77

Sumber: TK-SD bertaraf internasional Mataram, 2011

Data kualitatif diperoleh dengan metode wawancara dan FGD dari beberapa orang pemangku kepentingan (*stakeholders*) sebagai informan dan/atau narasumber. Untuk menjamin keterwakilan dan obyektivitas data dan informasi, informan dan/atau narasumber dipilih dengan kriteria sebagai berikut:

1. Dipandang sangat berkompeten dalam bidang kualitas pelayanan dan tata kelola penyelenggaraan pendidikan
2. Terlibat dalam perencanaan dan perumusan kebijakan sekolah
3. Publik atau masyarakat yang dilayani dan menjadi sasaran kebijakan;
4. Pihak lain sebagai pemangku kepentingan dan mempengaruhi kebijakan

Tabel 3.2 dibawah ini menggambarkan metode dan informan sumber data kualitatif yang diperoleh dengan metode wawancara dan FGD. Hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) dan FGD digunakan untuk menjelaskan pendapat, keyakinan, serta sikap para informan terhadap kondisi atau keadaan dan harapan terhadap kualitas pelayanan dan tata kelola penyelenggaraan pendidikan.

Tabel 3.2
Stakeholder dan Informan Penelitian

NO	STAKEHOLDERS	INFORMAN	METODE
1.	DPRD	Komisi 2 Bidang Pendidikan, DPRD	Wawancara
2.	Dinas Pendidikan	Kabid Dikdas, Dinas Dikpora	Wawancara
3.	Dewan Pendidikan	Ketua Dewan Pendidikan	Wawancara
4.	Masyarakat	Komite Sekolah	Wawancara dan FGD
5.	Penerima dan pelaksana pelayanan sekolah	Kepala Sekolah Guru dan Pegawai Orang tua Siswa	FGD

C. Instrumen Penelitian

Instrumen untuk mengumpulkan data kualitatif menggunakan metode wawancara dan FGD adalah Pedoman FGD dan Panduan Wawancara dimana peneliti sebagai pewawancara dan moderator yang menandu FGD. Disamping itu untuk melengkapi data primer, dikumpulkan pula data sekunder dalam bentuk berbagai dokumen yang diperoleh dari instansi yang relevan.

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif pada penelitian ini adalah kuesioner yang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ditetapkan oleh Kepmenpan no. 63 Tahun 2003. IKM tersebut dimodifikasi oleh peneliti sendiri dengan menjabarkannya menjadi 40 item disesuaikan dengan subyek dan kondisi penelitian. Kuesioner tersebut disebar kepada masyarakat pengguna layanan sekolah dalam hal ini orang tua murid Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang terpilih

sebagai responden penelitian menggunakan indeks skor 1 sampai 4. Untuk kategori *a* diberi nilai persepsi 1; *b* diberi nilai persepsi 2; *c* diberi nilai persepsi 3; dan *d* diberi nilai persepsi 4.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Data sesuai dengan indikator penelitian terdiri dari data primer kuantitatif berupa hasil kuantifikasi dari keadaan kualitatif yang merupakan penilaian masyarakat atas pelayanan publik Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram didapat melalui hasil survei dengan instrumen kuesioner. Disamping itu, data primer kualitatif diperoleh langsung dari sumbernya, yakni dari hasil wawancara dengan *stakeholders* (Dinas Pendidikan, DPRD, Dewan Pendidikan, dan Komite Sekolah) dan *Focus Group Discussion (FGD)* dengan narasumber, seperti Komite Sekolah, Dewan Pendidikan, kepala sekolah, guru, pegawai dan orang tua siswa.

E. Metode Analisis Data

Untuk menganalisis berbagai fenomena yang terjadi dalam pelayanan publik, maka kajian ini mencoba menggali berbagai informasi berkenaan dengan:

1. *Existing condition*. Kondisi yang ada pada saat ini, terkait dengan pelayanan publik pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram
2. *Problem encountered*. Berbagai masalah yang dihadapi dalam pelayanan publik di Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram;
3. *Best practice*. Berbagai temuan menyangkut inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dapat dikembangkan;

4. *Expectation*. Harapan yang ingin dicapai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram.

Analisis data kuantitatif dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Pengolahan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Membuat scoring untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut :
alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai ‘4’.
2. Tetapkan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{40} = 0,025$$

3. Tetapkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM (antara 25 – 100), hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Berdasarkan rumus tersebut, analisis kualitas pelayanan adalah sebagai

Berikut:

Tabel 3.3.Kategori Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25 – 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: KEPMENPAN No 63 Tahun 2003

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

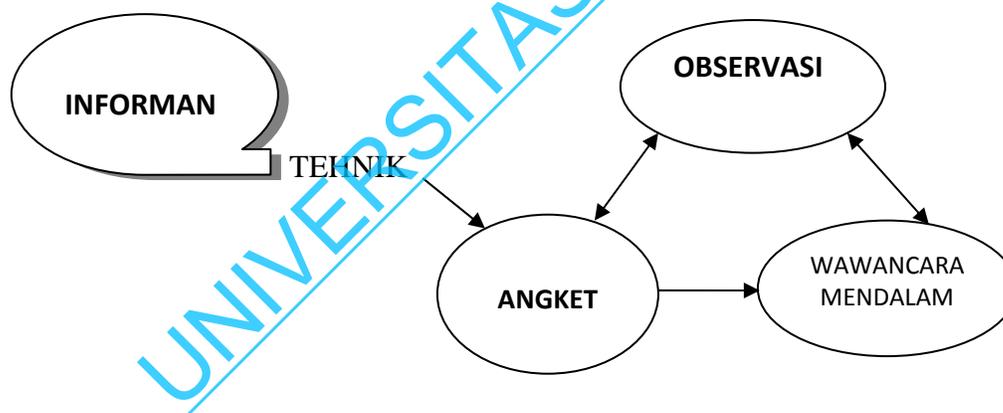
Data primer kualitatif yang diperoleh langsung dari sumbernya dianalisis dengan tahapan yang dimulai dari **reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1994)**. Teknik penafsiran digunakan untuk menafsirkan makna dibalik informasi dan data yang diperoleh serta berusaha untuk menarik kesimpulan dari informasi dan data tersebut. Secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, perumusan atau perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, di mana proses ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung.
2. Penyajian data, merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun secara terpadu dan mudah dipahami yang memberi kemungkinan dilakukannya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini menuntut seorang penelitian untuk mampu mentransformasikan data kasar menjadi bentuk tulisan.
3. Verifikasi atau penarikan kesimpulan merupakan sebagian dari seluruh konfigurasi kegiatan penelitian yang utuh dan dapat dilakukan selama penelitian berlangsung verifikasi ini mungkin sesingkatnya. Pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran peneliti selama ini menulis dan meninjau ulang catatan-catatan lapangan, atau mungkin lebih seksama dan memakan waktu serta tenaga yang lebih besar (Miles dan Huberman, 1994: 16- 20).

Untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh dengan metode kuantitatif digunakan metode triangulasi teknik, dan triangulasi sumber/informan. Triangulasi dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan penelitian dengan melakukan pengecekan data dan informasi dari berbagai sumber, dengan berbagai teknik, dan dalam waktu yang bervariasi (Satori dan Komariah, 2009:170-172).

Metode triangulasi yang digunakan adalah metode triangulasi teknik dan metode triangulasi sumber/informan, seperti digambarkan sebagai berikut:

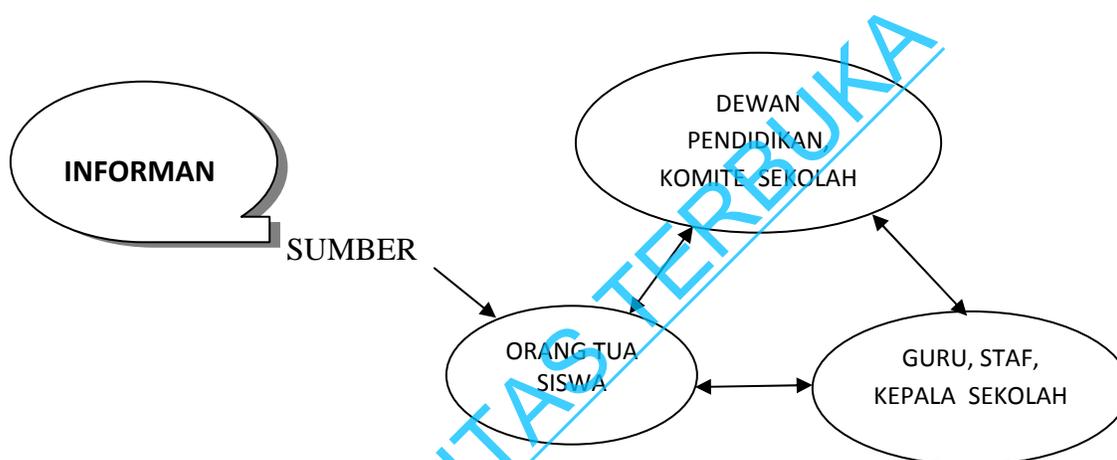
Bagan 3.1. Skema Triangulasi Tehnik



Triangulasi teknik dilakukan dengan melakukan pengecekan terhadap hasil analisis kuantitatif menggunakan teknik angket kepada responden dan menggunakan teknik wawancara mendalam kepada 5 (lima) responden secara terpisah dan juga melakukan observasi kepada fasilitas fisik dan mekanisme dan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh sekolah. Triangulasi teknik yang

dilakukan diharapkan dapat memberikan gambaran bahwa hasil wawancara mendalam dengan responden dan observasi yang dilakukan peneliti mampu mengungkapkan kejujuran dan kondisi nyata kualitas pelayanan pendidikan yang dilakukan oleh Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram.

Bagan 3.2. Skema Triangulasi Sumber



Triangulasi sumber dilakukan dengan melakukan pengecekan terhadap hasil analisis kuantitatif jawaban responden orang tua siswa kemudian melakukan analisis kualitatif terhadap informan kepala sekolah, guru, dan staf serta Ketua Komite Sekolah dan Ketua Dewan Pendidikan. Triangulasi sumber diharapkan dapat memberikan gambaran bahwa hasil angket kepada orang tua siswa mampu mengungkapkan berbagai aspek kualitatif yang tidak terungkap pada hasil jawaban responden yang dituangkan dalam questionnaire.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Sekolah TK – SD Bertaraf Internasional Mataram

1. Sejarah Berdirinya Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram

Secara umum berdirinya sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram sebagai pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat kota Mataram. TK-SD Bertaraf Internasional Mataram berlokasi di Jalan Brawijaya No.22 Mataram Nusa Tenggara Barat (NTB). Sekolah ini mulai dibangun pada tahun 2004 dan mulai dioperasikan pada tahun 2007. Secara singkat kelahiran sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram ditandai dengan dikeluarnya Surat Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 3574/G4/KL/2009 tanggal 22 Oktober 2009 dengan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) 52219670.

Dasar hukum pendirian dan pelaksanaan Sekolah Bertaraf Internasional antara lain:

1. UU No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pada pasal 50 (3) menyatakan bahwa Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu sekolah

pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi sekolah yang bertaraf internasional

2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dalam pasal 16 (1) menyatakan bahwa : Pemerintah bersama-sama Pemerintah Daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu sekolah pada jenjang pendidikan dasar dan sekurang-kurangnya satu sekolah pada jenjang pendidikan menengah untuk dikembangkan menjadi sekolah bertaraf internasional.
3. Rencana Strategis Departemen Pendidikan Nasional Tahun 2005-2009 menyatakan bahwa untuk meningkatkan daya saing bangsa, perlu dikembangkan sekolah bertaraf internasional pada tingkat kabupaten/kota melalui kerjasama yang konsisten antara pemerintah dengan pemerintah kabupaten/kota yang bersangkutan, untuk mengembangkan SD, SMP, SMA dan SMK yang bertaraf internasional sebanyak 112 unit di seluruh Indonesia (Depdiknas, 2007:3-4)

Pendirian dan pengoperasian kegiatan TK-SD Bertaraf Internasional Mataram didasarkan pada memorandum kesepakatan bersama antara Direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah dan Direktur Jenderal Olah Raga Departemen Pendidikan Nasional dengan Walikota

Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Rektor Universitas Mataram, Nomor : 4286a/C.C2/Ku/2004, Nomor: 1688/OR/2004, Nomor 5607/J18.H/LN.01.06/07, tanggal 23 Juni 2004 dan kesepakatan Kerjasama antara Pemerintah Kota Mataram dengan Universitas Mataram, Nomor 421/410/A/DIK/2007, Nomor: 2900/J18.H/LN.01.06/07, tanggal 10 Maret 2007. Berdasarkan isi 2 (dua) memorandum di atas TK-SD Bertaraf Internasional Mataram dioperasionalkan dan dikembangkan. Jadi segala aktivitas dan pembangunan dan pengembangan pembelajaran di TK-SD Internasional Mataram harus merujuk pada dua memorandum kesepakatan tersebut.

2. Profil Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram

a.

misi, dan tujuan Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram

1).Visi

Terwujudnya Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang mampu menghasilkan lulusan yang berkarakter dan kompetitif secara nasional dan internasional.

2).Misi

- a) Menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran yang mampu menghasilkan lulusan berkualitas, berkarakter dan kompetitif

- b) Membangun kultur sekolah yang membelajarkan dan mendorong semangat keunggulan
- c) Mengembangkan sumberdaya manusia (pendidik dan tenaga kependidikan) yang kompeten dan berkomitmen tinggi
- d) Mengembangkan sistem dan manajemen sekolah yang berbasis pada penjaminan mutu
- e) Menciptakan dan melihara lingkungan sekolah yang sehat, kondusif, dan harmonis.
- f) Meningkatkan peran serta stakeholders dalam pengembangan sekolah.

3) Tujuan:

- a). Menghasilkan lulusan yang berkualitas baik dari akademik maupun non akademik dan berakhlak karimah.
- c) Terbangunnya kultur sekolah yang membelajarkan dan mendorong semangat keunggulan peserta didik.
- b) Terwujudnya pendidik dan tenaga kependidikan sekolah yang memiliki kompetensi utuh dan komitmen tinggi.
- c) Terlaksananya tatakelola sekolah yang berbasis pada sistem penjaminan mutu.
- d) Tercipta dan terpeliharanya lingkungan yang sehat, kondusif, dan harmonis.

- e) Terbentuknya stakeholder yang mempunyai rasa memiliki (*school ownership*).

3. Sarana dan Prasarana

Ruangan dan fasilitas lainnya

Tabel 4.1.
Jenis Ruang dan Fasilitas Sekolah

No	Jenis Ruang/Fasilitas	Jumlah
1.	Belajar/Kelas	17
2.	Kepala Sekolah	3
3.	Guru	3
4.	Tata Usaha	1
5.	Perpustakaan	2
6.	Laboratorium	4
7.	Komputer	2
8.	Bimbingan dan Konseling	1
9.	Ketrampilan	4
10.	UKS	1
11.	Bermain TK	1
12.	Makan/Cafeteria	1
13.	Mushalla	1
14.	Kolam Renang	1
15.	Gedung Olah Raga/Serbaguna	1
16.	Arena Bermain	1
17.	Stadion Sepakbola dan Atletik	1
18.	Perkantoran	1
19.	Rumah Kepala Sekolah/Penjaga/Mess Tamu.	1
20.	Lapangan Parkir	1

Sumber: Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional, Mataram, 2011

Data guru dan pegawai.

Tabel 4.2.
Data Guru dan Pegawai

No	Nama	Jumlah (tetap)	Jumlah (tidak tetap)	Jumlah
1.	Guru TK	3	3	6
2.	Guru SD	12	16	28
3.	Guru Bidang Studi	2	8	10
4.	Guru Imtaq		17	17
5.	Psikolog	1	-	1
6.	Tata Usaha	2	5	7
7.	Laboran	1	-	1
8.	Petugas Perpustakaan	-	1	1
9.	Petugas UKS	-	1	1
10.	Pelatih Drumband	-	2	2
11.	Satpam	-	9	9
12.	Humas	-	1	1
13.	Cleaning service	-	12	12
14.	Pramusaji	-	3	3
	Jumlah	21	78	99

Sumber: Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional, Mataram, 2011

B. Deskripsi Informan Penelitian

1. Dewan Pendidikan

Berdasarkan konsep desentralisasi pendidikan, yang paling menentukan pelaksanaan dan penyelenggaraan pendidikan dan menjadi pihak yang paling menentukan pelaksanaan sistem dan proses pendidikan khususnya pendidikan dasar dan menengah di daerah adalah masyarakat setempat. Masyarakat merupakan stakeholder yang sangat kompleks dan tidak memiliki batas yang jelas, sehingga sulit untuk menentukan masyarakat yang mana sebagai *stakeholder* di bidang pendidikan. Salah satu cara

memfungsikan masyarakat sebagai stakeholder adalah dengan menggunakan prinsip perwakilan dengan memilih sejumlah kecil dari seluruh anggota masyarakat untuk melaksanakan fungsi-fungsi kontrol, sebagai pemberi masukan, dukungan dan pengawasan, serta fungsi mediator antara masyarakat dengan lembaga-lembaga pendidikan. Fungsi-fungsi tersebut di tingkat kabupaten/kota dilakukan oleh Dewan Pendidikan. Dengan demikian Dewan Pendidikan adalah merupakan badan yang mewadahi peran serta masyarakat dalam rangka meningkatkan mutu, pemerataan, dan efisiensi pengelolaan pendidikan. Keberadaan Dewan Pendidikan diharapkan dapat berperan aktif dalam meningkatkan mutu pendidikan di daerah.

Dewan Pendidikan dibentuk berdasarkan kesepakatan dan tumbuh dari bawah dan bersifat otonom yang menganut asas kebersamaan menuju ke arah peningkatan kualitas pengelolaan pendidikan di daerah yang diatur oleh Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga. Dewan Pendidikan merupakan badan yang bersifat mandiri, tidak mempunyai hubungan hierarkis dengan Dinas Pendidikan kabupaten/kota maupun dengan lembaga-lembaga pemerintah lainnya. Posisi Dewan Pendidikan dan lembaga-lembaga pemerintah lainnya mengacu pada kewenangan (otonomi) masing-masing berdasarkan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lampiran Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 diuraikan pengertian, nama, ruang lingkup, tujuan, peran dan fungsi, organisasi dan

pembentukan Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah. Tujuan dibentuknya Dewan Pendidikan sebagai suatu organisasi masyarakat pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Mewadahi dan menyalurkan aspirasi dan prakarsa masyarakat dalam melahirkan kebijakan dan program pendidikan.
2. Meningkatkan tanggung jawab dan peran serta aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.
3. Menciptakan suasana dan kondisi transparan, akuntabel, dan demokratis dalam penyelenggaraan dan pelayanan pendidikan yang bermutu.

Peran Dewan Pendidikan

Keberadaan Dewan Pendidikan harus berlandaskan pada partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan di daerah. Oleh karena itu, pembentukannya harus memperhatikan pembagian peran sesuai posisi dan otonomi yang ada.

Adapun peran yang dijalankan Dewan Pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Memberi pertimbangan (*advisory body*) dalam penentuan dan pelaksanaan kebijakan pendidikan,
2. Pendukung (*supporting agent*), baik yang berwujud finansial, pemikiran maupun tenaga dalam penyelenggaraan pendidikan.

3. Pengontrol (*controlling agency*) dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan.
4. Mediator antara Pemerintah (eksekutif) dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (legislatif) dengan masyarakat.

Fungsi Dewan Pendidikan

Untuk menjalankan perannya itu, Dewan Pendidikan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Mendorong tumbuhnya perhatian dan komitmen masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.
2. Melakukan kerjasama dengan masyarakat (perorangan/organisasi), pemerintah dan DPRD berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.
3. Menampung dan menganalisis aspirasi, ide, tuntutan, dan berbagai kebutuhan pendidikan yang diajukan oleh masyarakat.
4. Memberikan masukan, pertimbangan, dan rekomendasi kepada pemerintah daerah/DPRD mengenai: a). kebijakan dan program pendidikan; b). kriteria kinerja daerah dalam bidang pendidikan, c). kriteria tenaga kependidikan, khususnya guru/tutor dan kepala satuan pendidikan; d). kriteria fasilitas pendidikan; dan e). hal-hal lain yang terkait dengan pendidikan.
5. Mendorong orang tua dan masyarakat berpartisipasi dalam pendidikan.

6. Melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap kebijakan, program, penyelenggaraan, dan keluaran pendidikan.

Berdasarkan tujuan pokok Dewan Pendidikan, serta peran dan fungsinya maka Dewan Pendidikan Kota Mataram diharapkan dapat menunjang berbagai kegiatan pendidikan termasuk menjalankan pelayanan pendidikan di kota Mataram pada umumnya dan Sekolah Berstandar Nasional pada khususnya. Memenuhi tuntutan perbaikan mutu pendidikan, Dewan Pendidikan bertugas: meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dengan memberikan perlindungan, arahan, dan dukungan tenaga, sarana dan prasarana.

2. Masyarakat dan Komite Sekolah

Sekolah seharusnya bertanggung jawab kepada masyarakat, karena masyarakat adalah *stakeholder* pendidikan yang paling memiliki kepentingan akan keberhasilan pendidikan di sekolah. Sekolah seringkali merasa kesulitan untuk berintegrasi karena masyarakat itu sangat kompleks dan tidak terbatas. Untuk penyelenggaraan pendidikan di sekolah, konsep masyarakat sebagai *stakeholders* pendidikan perlu disederhanakan agar sekolah dapat dengan mudah melakukan hubungan. Penyederhanaan konsep masyarakat tersebut dapat dilakukan melalui “perwakilan” fungsi *stakeholder*, dengan jalan membentuk Komite Sekolah (KS) pada setiap sekolah. Dengan demikian, interaksi antara sekolah dan masyarakat dapat diwujudkan. Bukti tanggungjawab

masyarakat terhadap pendidikan diwujudkan dalam fungsi yang melekat pada Komite Sekolah, yaitu fungsi pemberi pertimbangan dalam pengambilan keputusan, fungsi kontrol dan akuntabilitas publik, fungsi pendukung (*supports*), serta fungsi mediator antara sekolah dengan masyarakat yang diwakilinya, serta perannya dalam peningkatan mutu pelayanan dengan memberikan pertimbangan, arahan dan dukungan tenaga, sarana dan prasarana, serta pengawasan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan". (Pasal 56, ayat 3 UU Nomor 20 Tahun 2003).

3. Kepala Bidang Pendidikan Dasar (Kabid Dikdas) Dinas Pendidikan dan Olah Raga (Dinas Dikpora).

Tugas Dinas Dikpora pada umumnya adalah melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidang Pendidikan, Pemuda dan Olahraga dalam rangka kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi; sedangkan fungsi Dinas Dikpora pada umumnya antara lain:

1. Penyusunan program dan pengendalian pendidikan, pemuda dan olah raga.
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendidikan, pemuda dan olah raga.
3. Pelaksanaan kewenangan Daerah yang berkaitan dengan pembiayaan, kurikulum, sarana prasarana, pendidikan dan tenaga pendidikan, pengendalian mutu pendidikan, pemuda dan olah raga.

4. Pelaksanaan koordinasi perijinan di bidang pendidikan.
5. Pelaksanaan pelayanan umum sesuai dengan kewenangannya.
6. Pemberian fasilitas penyelenggaraan bidang pendidikan, Pemuda dan olah raga Kabupaten/Kota.
7. Peberdayaan sumberdaya dan mitra kerja di bidang pendidikan, pemuda dan olah raga.
8. Pelaksanaan evaluasi pendidikan.
9. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan.
10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. **Komisi 2 Bidang Pendidikan, DPRD Kota Mataram**

Komisi 2 (bidang Kesejahteraan Rakyat), meliputi bidang Ketenagakerjaan dan Transmigrasi, Pendidikan (Dasar, Menengah, Tinggi), Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Kepemudaan dan Olahraga, Agama, Kebudayaan, Sosial, Kesehatan, dan Keluarga Berencana, Peranan Wanita, Museum dan Cagar Budaya.

Tugas Komisi:

1. mempertahankan dan memelihara kerukunan nasional serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Daerah ;
2. melakukan pembahasan terhadap rancangan peraturan Daerah, dan rancangan keputusan DPRD;

3. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pembangunan, pemerintahan, dan kemasyarakatan sesuai dengan bidang komisi masing-masing ;
4. membantu pimpinan DPRD untuk mengupayakan penyelesaian masalah yang disampaikan oleh Gubernur dan masyarakat kepada DPRD;
5. menerima, menampung, dan membahas serta menindaklanjuti aspirasi masyarakat;
6. memperhatikan upaya peningkatan kesejahteraan rakyat di Daerah;
7. melakukan kunjungan kerja komisi yang bersangkutan atas persetujuan pimpinan DPRD;
8. mengadakan rapat kerja dan dengar pendapat;
9. mengajukan usul kepada pimpinan DPRD yang termasuk dalam ruang lingkup bidang tugas masing-masing komisi;
10. memberikan laporan tertulis kepada pimpinan DPRD tentang hasil pelaksanaan tugas komisi.

C. Trianggulasi

Trianggulasi dilakukan untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh dari hasil analisis kuantitatif dan hasil analisis kualitatif. Metode trianggulasi yang digunakan adalah metode trianggulasi teknik dan metode trianggulasi sumber/informan. Trianggulasi dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan penelitian dengan melakukan pengecekan data dan informasi dari berbagai

sumber, dengan berbagai teknik, dan dalam waktu yang berbeda-beda (Satori dan Komariah, 2010:170-172). Triangulasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah Triangulasi Tehnik dan Triangulasi Sumber seperti digambarkan pada Gambar 5.1 hal. 53 dan Gambar 3.2 hal. 54.

D. Deskripsi dan Analisis Data

Data primer kuantitatif berupa hasil kuantifikasi dari keadaan kualitatif yang merupakan penilaian masyarakat atas pelayanan publik Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram didapat melalui hasil survei dengan instrumen kuesioner. Selanjutnya data ditabulasi dan dianalisis dengan menggunakan kriteria dan kategori sebagai berikut:

Tabel 4.3. Nilai Interval dan Kategori Mutu Layanan

Skor	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Nilai Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.75	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	A	Sangat Baik

Sumber: KEPMENPAN No.63 Tahun 2003

Persepsi dan pendapat responden terhadap kualitas pelayanan pendidikan dan kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan di Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dan indikator kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan yang terdiri dari 3 (tiga) prinsip utama *good*

governance yang terdiri dari akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi. Kedelapan indikator tersebut dijabarkan menjadi 40 item yang tersebar dalam pertanyaan-pertanyaan tercakup dalam layanan pendidikan dan tata kelola yang dijabarkan aspek yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan di sekolah, yaitu kepuasan pelayanan, proses pembelajaran, kondisi sekolah, kualitas fisik sekolah, dan ketersediaan biaya sekolah. Secara umum temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja layanan berdasarkan atribut layanan pendidikan tersebut dipersepsikan 'baik' oleh hampir semua responden. Sedangkan data primer kualitatif yang diperoleh langsung dari sumbernya dianalisis dengan tahapan yang dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992). Teknik ini digunakan untuk menafsirkan makna dibalik informasi dan data yang diperoleh serta berusaha untuk menarik kesimpulan dari informasi dan data tersebut. Data primer kualitatif diperoleh langsung dari informan/sumber dan peserta FGD.

1. Kualitas pelayanan pendidikan pada TK-SD Bertaraf Internasional

Mataram

Dalam penelitian ini, persepsi kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan pendidikan didasarkan atas 5 (lima) dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml, yaitu: (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*). Hasil penelitian untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

a. *Tangible*

Persepsi responden terhadap layanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang mencerminkan indikator kualitas layanan pendidikan (*tangibles*) termasuk dalam kategori ‘baik’, dengan perolehan skor 2.7.

Berikut tabel hasil analisisnya:

Tabel 4.4.
Skor Kualitas Pelayanan Indikator Tangible

INDIKATOR	ATRIBUT LAYANAN	SKOR	RATA-RATA
TANGIBLE	Kondisi toilet untuk siswa	2.5	2.7
	Kondisi meja dan bangku sekolah	2.9	
	Kondisi perpustakaan	2.6	
	Kondisi dan kerapian ruang kelas	2.9	
	Kondisi peralatan olah raga	2.6	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Persepsi responden terhadap lima (lima) item layanan Fasilitas Fisik Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang mencerminkan indikator kualitas layanan publik (*tangibles*) tersebut dinilai ‘baik’, dimana skor tertinggi penilaian responden diberikan kepada kondisi meja dan bangku sekolah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

secara keseluruhan kepuasan responden terhadap Fasilitas Fisik Sekolah termasuk dalam kategori ‘baik’.

Sedangkan hasil wawancara mendalam (indepth interview) dengan informan dari unsur stakeholders (Dinas Pendidikan, Komisi 2 DPRD, Dewan Pendidikan, dan Komite Sekolah) dan *Focus Group Discussion (FGD)* dengan informan/narasumber komite sekolah, kepala sekolah, guru, pegawai dan hasil analisis kinerjanya adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dan FGD persepsi informan dan peserta FGD terhadap kualitas layanan pendidikan pada indikator *tangibles* termasuk dalam kategori “baik”. Dari hasil wawancara didapatkan informasi sebagai berikut:

Penyediaan sarana luar biasa, tidak diragukan lagi mulai dari gedungnya yang terdiri dari berbagai macam ruangan sampai dengan kelengkapan belajarnya. Kelengkapan untuk pelaksanaan proses pembelajaran tidak dimiliki oleh sekolah lain. Kalau kita lihat dari penyediaan fasilitasnya seharusnya hasil pembelajarannya juga bagus tidak terkalahkan oleh sekolah lain yang memiliki fasilitas cukup atau seadanya. (Ketua Dewan Pendidikan Mataram)

Pendapat ini didukung oleh pendapat peserta FGD yaitu:

“Banyak bagian yang belum terbangun untuk prasarana, pembangunan fasilitas menurut kebutuhan, untuk pelayanan akan bangunan memadai baik untuk siswa, guru, maupun masyarakat, namun masalahnya belum berfungsi secara optimal. Faktornya adalah bagaimana memaksimalkan pelayanan agar fasilitas tersebut berfungsi optimal. Fasilitas yang dimiliki oleh sekolah lengkap (ruang kelas, perpustakaan, ruang bermain, laboratorium, kantin, parkir, mushalla, ruang tunggu, layanan informasi, ruang kesenian,

kolam renang, lapangan olah raga, alat olah raga dan lain-lain). Fasilitas yang belum dimanfaatkan secara maksimal seperti kolam renang.
(FGD)

Pendapat ini diperkuat lagi oleh pendapat Kabid Dikpora, yaitu:

Fasilitas yang ada pada sekolah model tersebut lengkap, kami setiap tahun menyuntikkan dana sebesar 500 juta dan tahun ini (2011) kami kurangi menjadi 400 juta karena untuk pemenuhan fasilitas sekolah lain yang lagi membutuhkan.

(Kabid Pendidikan Dasar, Dinas Dikpora Kota Mataram)

Hasil analisis data kuantitatif dan data kualitatif pada indikator *tangibles* menunjukkan hasil yang sama yaitu sebagian besar informan berpendapat bahwa kualitas pelayanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram termasuk dalam kategori 'baik'. Oleh karena itu, untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh dengan kedua metode tersebut digunakan metode triangulasi sumber/informan. Triangulasi dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan penelitian dengan melakukan pengecekan data dan informasi dari berbagai sumber, dengan berbagai teknik, dan dalam waktu yang berbeda-beda (Satori dan Komariah, 2010:170-172). Triangulasi yang dilakukan pada indikator *tangibles* adalah Triangulasi sumber yaitu melakukan pengecekan dengan menggunakan wawancara mendalam dan observasi. Hasil yang diperoleh terhadap 5 (lima) atribut layanan Fasilitas Fisik Sekolah

TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang mencerminkan indikator kualitas layanan publik (*tangibles*) tersebut dinilai ‘baik’. Hal ini sejalan dengan pendapat Zaithaml, Parasurahman & Berry (1993: 1-12), bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari fasilitas fisik yang kasat mata merupakan salah satu indikator yang menentukan tingkat kualitas pelayanan public yang ideal. Penggunaan fasilitas fisik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan apabila fasilitas tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik dan optimal. Penggunaan yang kurang optimal dapat mempengaruhi kegiatan pelayanan dan dapat berimplikasi langsung terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kasus yang terjadi pada TK-SD bertaraf Internasional Mataram, bahwa sarana yang dimiliki (bagus dan lengkap) belum dapat dimanfaatkan dengan optimal sehingga berpengaruh terhadap pemberian layanan pada indikator lain dan secara langsung berdampak pula terhadap kualitas pelayanan di TK-SD Bertaraf Internasional secara keseluruhan.

b. *Reliability*

Persepsi responden terhadap layanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang mencerminkan indikator kualitas layanan publik (*Reliability*) termasuk dalam kategori ‘baik’, dengan skor 2,9 dimana skor tertinggi penilaian responden diberikan kepada pengaruh proses pembelajaran terhadap peningkatan kualitas belajar siswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara

keseluruhan kepuasan responden terhadap proses pembelajaran di sekolah termasuk dalam kategori ‘baik’. Kemampuan sekolah tercermin dalam kemampuan profesionalisme para petugas pelayanan terutama dalam proses pembelajaran di kelas. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil tabulasi data berikut ini:

Tabel 4.5.
Skor Kualitas Pelayanan Indikator Reliability

INDIKATOR	ATRIBUT LAYANAN	SKOR	RATA-RATA
RELIABILITY	Kemampuan petugas	3.0	2.9
	Kualitas pengajaran	2.8	
	Keterlibatan guru berdasarkan kualifikasinya	2.9	
	Pengaruh proses pembelajaran terhadap peningkatan kualitas belajar siswa	3.0	
	Ketersediaan lapangan olah raga	2.8	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Sedangkan hasil wawancara dan FGD persepsi informan dan peserta FGD terhadap kualitas layanan pendidikan pada indikator *reliability* termasuk dalam kategori “kurang baik” berarti aplikasi aktual dari kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan masih berada pada kriteria kurang. Uraian ini adalah uraian umum, untuk lebih jelasnya dapat diinformasikan melalui tanggapan masing-masing informan sebagai berikut:

Kemampuan menyediakan pelayanan belum memuaskan konsumen. Kemampuan para petugas pelayanan dalam memberikan informasi dan berkomunikasi dengan tamu yang datang kurang baik manajemen di TK-SD belum berjalan karena ada gap ke bawah, contohnya kalau kita datang petugas tidak ada hormatnya kepada tamu, dibiarkan saja tidak dipersilahkan, dimana harus parkir dan mencari sendiri siapa yang akan ditemui dan saya katakan saya mau bertemu direktur, dimana ruangnya. Hal ini sangat tergantung dari pimpinan.

(Ketua Dewan Pendidikan)

Pendapat tersebut didukung oleh pendapat Wahyu dalam

FGD, yaitu:

Ketersediaan alat pembelajaran sering tidak tersedia untuk TK dan harus menunggu keputusan dulu dari direktur untuk mengadakannya sehingga pembelajaran sering tertunda (Welly). Seharusnya hal tersebut tidak akan terjadi jika direktur membagi tugas/wewenang kepada yang lain (asdir, koordinator TK maupun SD) sehingga tidak semua urusan harus diselesaikan oleh direktur. Intinya fasilitas, alat dan bahan tersedia memadai kecuali alat dan bahan untuk laboratorium belum lengkap (Didik), perlu diperhatikan bengkel kerja umum, pelayanan dikelas dirasa masih kurang (pengawas), Kecepatan pelayanan dirasa masih kurang, contoh ada anak murid tidak kebagian makan karena telat ke ruang makan karena mengerjakan tugas di kelas (wahyu dalam FGD)

Pendapat itu diperkuat lagi oleh pendapat Kabid Dikpora, yaitu:

Menurut saya kemampuan memberikan pelayanan pendidikan masih kurang, saat saya mewakili pak kadis ke sekolah tersebut ada salah satu orang tua siswa yang cerita sendiri tentang kekecewaannya terhadap pelayanan pendidikan disini..... anaknya sekolah disini tidak dapat apa-apa, anaknya senang sekolah disini karena banyak mainnya dan dikasi makan, sebelumnya anak saya terbiasa berkomunikasi memakai bahasa Inggris, sekarang sudah tidak terbiasa lagi, saya kecewa menyekolahkan anak saya disini.

(Kabid Pendidikan Dasar, Dinas Dikpora Kota Mataram)

Pendapat Kabid Dikdas Dikpora dipertegas lagi oleh pendapat Dewan Pendidikan Kota Mataram, yaitu:

Kesesuaian fasilitas dan biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan harus sesuai, sedangkan bagaimana pelayanan pendidikan di kelas saya belum bertanya langsung kepada siswa, memang yang saya lihat anak-anak kita sekarang ini yang lebih menonjol itu (SDK), yang selalu mengikuti lomba-lomba olimpiade. DPRD jarang menangani sekolah seperti ini soalnya banyak sekolah yang harus diperhatikan, jadi kita lebih memberi penanganan pada sekolah pinggiran yang bermasalah agar menjadi sekolah yang lebih baik sehingga pendidikan anak-anak kita di sekolah pinggiran tidak kalah dengan sekolah-sekolah dikota.

(Komisi 2 Bidang Kesejahteraan Rakyat DPRD Kota Mataram)

Hasil analisis data kuantitatif dan data kualitatif menunjukkan hasil yang berbeda yaitu data kualitatif yang diperoleh dari sebagian besar informan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram termasuk dalam kategori 'kurang baik'. Oleh karena itu, untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh dilakukan triangulasi teknik yaitu melakukan pengecekan dengan menggunakan wawancara pada orang tua siswa yang sudah mengisi kuesioner dan yang belum mengisi kuesioner.

Berikut hasil wawancaranya:

..... memang fasilitasnya fisiknya kelihatan lengkap tapi fasilitas yang tidak nyata seperti penyediaan bahan ajar katanya guru-guru sering sekali tidak terpenuhi dalam waktu yang dibutuhkan, mengapa bisa seperti itu? Alasannya..... (W)

..... Anak saya sering tidak mau makan di sekolah, alasannya dia tidak suka makanannya, berarti guru belum tanggap terhadap kebutuhan anak.....

(R)

Hasil yang diperoleh diinformasikan melalui tanggapan masing-masing informan yang menginginkan agar dilakukan perbaikan. pada indikator kualitas layanan public (*Reliability*) karena dinilai “kurang”. Hasil yang diperoleh pada TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang mencerminkan indikator kualitas layanan publik (*Reliability*) tersebut dinilai “kurang baik”.

Sejalan dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman & Berry yang menyatakan bahwa reabilitas adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang terpercaya secara akurat. Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram belum dapat mencapai kualitas pelayanan yang baik pada indicator ini, hal ini dapat terjadi karena pengaruh dari indicator lain seperti belum dapat dimanfaatkannya sarana fasilitas fisik secara optimal.

Tersedianya fasilitas yang lengkap tidak menjamin terlaksananya pelayanan seperti yang diinginkan karena kemampuan dan keandalan dari para pemberi layanan belum profesional sehingga layanan yang diberikan belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

c. *Responsiveness*

Persepsi responden terhadap layanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang mencerminkan indikator kualitas layanan publik (*Responsiveness*) termasuk dalam kategori “baik” dengan skor 3,0 dimana skor tertinggi dengan kategori sangat baik adalah penilaian responden diberikan kepada semangat mengajar guru. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan responden terhadap indikator *responsiveness* termasuk dalam kategori “baik”. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis data sebagai berikut:

Tabel 4.6.
Skor Kualitas Pelayanan Indikator Responsiveness

INDIKATOR	ATRIBUT LAYANAN	SKOR	RATA-RATA
RESPONSIVENESS	Kecepatan pelayanan	2.8	3.0
	Aktivitas pembelajaran	3.0	
	Pertolongan dan dukungan guru	3.1	
	Semangat mengajar guru	3.1	
	Kecepatan guru melayani apabila ada masalah	2.9	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Sedangkan hasil wawancara dan FGD persepsi informan dan peserta FGD terhadap kualitas layanan pendidikan pada indikator *responsiveness* termasuk dalam kategori “kurang baik” terutama dari segi kecepatan dan pemahaman terhadap pelayanan yang dibutuhkan

dan menyelesaikan secara cepat yang harus diberikan kepada tamu maupun siswa dan orang tua siswa. Hal ini didukung oleh pendapat beberapa informan sebagai berikut:

.....kecepatan pelayanan masih kurang terutama dalam penerimaan tamu dan penyambutan tamu begitu juga penyediaan alat-alat bantu pembelajaran di sekolah seperti bahan habis pakai. Kedisiplinan petugas pelayanan juga kurang.

(FGD/Ketua Komite Sekolah)

..... ahamdulillah pada saat saya kesana kebetulan juga ada anak yang jatuh langsung ditangani ada kliniknya, ada dokternya ya tentu penanganan anak disana sangat bagus sekali.

(Komisi 2 Bidang Kerjahteraan Rakyat DPRD Kota Mataram)

..... Tidak ada tanggapan bila tamu datang dibiarkan saja tidak ditanya ataupun dipersilahkan, dibiarkan saja. Ini tergantung dari pemimpinnya, pimpinan harus mengakomodir juga pendapat/masukan dari masyarakat, pimpinan jangan merasa paling hebat.

(Ketua Dewan Pendidikan)

Ketersediaan alat pembelajaran sering tidak tersedia untuk TK dan harus menunggu keputusan dulu dari direktur untuk mengadakannya sehingga pembelajaran sering tertunda (Welly/FGD)

Pada indikator responsiveness ditemukan hasil yang berbeda pada data kuantitatif dan data kualitatif. Untuk mengecek kredibilitas data penelitian dilakukan triangulasi tehnik dengan melakukan wawancara mendalam pada responden yang sudah mengisi kuesioner dan yang belum mengisi kuesioner.

Berikut petikan hasil wawancaranya:

..... harapan saya menyekolahkan anak disini agar anak dapat berkembang optimal, anak saya senang datang kesekolah hanya mengingat mainnya dan prestasinya lebih jelek dibanding saudaranya yang sekolah disekolah biasa. (K)

Pendapat ini didukung oleh pendapat informan yang lain, yaitu:

..... Guru-guru disini baik dan perhatian semua, pembelajaran juga bagus, tetapi menurut guru pimpinan kurang mempercayai guru sehingga guru sering tertunda dalam menyelesaikan masalah siswa yang berhubungan dengan pembelajaran. (W)

Hasil yang diperoleh diinformasikan melalui tanggapan masing-masing informan yang menginginkan agar dilakukan perbaikan pada indikator kualitas layanan publik (*resposiveness*) karena dinilai “kurang”.

Menurut Zeithaml, *Responsivitas* adalah merupakan kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara cepat, tepat dan ikhlas serta tanggap terhadap keinginan masyarakat yang dilayani. Kesanggupan dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas bergantung dari kinerja suatu organisasi/sekolah.

Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram dalam hal ini belum dapat memenuhi indikator tersebut. Hal ini terjadi karena belum tercerminnya kemampuan petugas untuk menyediakan pelayanan yang memuaskan konsumen terutama dalam hal kecepatan dan ketanggapan terhadap pemahaman pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh penerima layanan/masyarakat.

d. *Assurance*

Tanggapan responden terhadap layanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang mencerminkan indikator kualitas layanan publik (*assurance*) dinilai ‘baik’, dengan skor 3,1 dimana skor tertinggi penilaian responden diberikan kepada anak selalu senang datang kesekolah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan responden terhadap indicator *assurance* termasuk dalam kategori ‘baik’. Kepuasan responden dapat dibuktikan melalui hasil analisis data sebagai berikut:

Tabel 4.7.
Skor Kualitas Pelayanan Indikator Assurance

INDIKATOR	ATRIBUT LAYANAN	SKOR	RATA-RATA
ASSURANCE	Kenyaman kondisi sekolah	3.0	3.1
	Keamanan dan kedisiplinan	3.0	
	Kenyamanan lingkungan sekolah	3.0	
	Keamanan pelayanan belajar	3.2	
	Anak selalu senang datang ke sekolah	3.3	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Tanggapan responden berbeda dengan hasil wawancara dan hasil FGD, berikut petikannya:

..... contohnya kalau kita datang tidak hormat kepada tamu, dibiarkan saja tidak dipersilahkan, mencari sendiri siapa yang akan kita temui, saya katakan saya mau ketemu direktur dimana ruangnya. Resepsionis tidak ada yang ada mejanya saja, tidak kenal tamunya, siapa yang datang. (Ketua Dewan Pendidikan Kota Mataram)

Pendapat tersebut di atas diperkuat oleh pendapat peserta FGD, yaitu:

Para petugas sering tidak tahu kegiatan apa yang akan dan sedang berlangsung di sekolah, para petugas kurang mendapatkan informasi tentang kegiatan dan tamu sekolah sehingga petugas/satpam tidak dapat mengarahkan atau tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan. (FGD)

Tanggapan informan dari hasil wawancara dan FGD menunjukkan hasil yang berbeda. Tanggapan para informan terhadap indikator *assurance* ini termasuk indikator rendah. Perlakuan para petugas pemberi layanan yang tidak sopan, tidak ramah dan belum dapat menyakinkan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

Pengecekan kredibilitas hasil penelitian pada indikator *assurance* pun dilakukan karena adanya data penelitian yang jauh berbeda. Seperti indikator-indikator yang lainnya digunakan triangulasi tehnik dengan melakukan wawancara mendalam pada orang tua siswa yang sudah mengisi kuesioner dan yang belum mengisi kuesioner.

Berikut petikan hasil wawancaranya:

..... Saya menyangsikan terhadap pendidikan anak saya, apakah dapat meningkatkan kualitas SDM nya . Sekolah disini belum memberikan jaminan untuk lebih dari sekolah biasa lainnya (W)

Hasil yang diperoleh diinformasikan melalui tanggapan masing-masing informan yang menginginkan agar dilakukan perbaikan pada indikator kualitas layanan publik (*assurance*) karena dinilai “kurang”. Sesuai dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry menyatakan bahwa *Assurance* merupakan kemampuan dan

keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen. Indikator *Assurance* sangat menentukan berjalannya kegiatan pelayanan dan dapat memberikan dampak terhadap indikator yang lainnya. Hal tersebut terjadi pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional dimana kepercayaan terhadap sekolah semakin berkurang, hal ini terjadi dikarenakan oleh kurangnya perhatian lembaga dalam pengawasan dan pengembangan kompetensi para petugas layanan/pegawai. Indikator tersebut paling banyak dikeluhkan oleh para penerima layanan.

e. *Emphaty*

Persepsi responden terhadap layanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang mencerminkan indikator kualitas layanan publik (*emphaty*) termasuk dalam kategori “baik” dengan skor 3,0 dimana skor tertinggi penilaian responden diberikan kepada anak dijaga dan diperlakukan sama. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan responden terhadap indikator *emphaty* termasuk dalam kategori “baik”. Kategori tersebut didukung oleh hasil analisis data, sebagai berikut:

Tabel 4.8.
Skor Kualitas Pelayanan Indikator Emphaty

INDIKATOR	ATRIBUT LAYANAN	SKOR	RATA-RATA
EMPHATY	Dampak oproses pembelajaran terhadap kualitas SDM anak	3.1	3.2
	Fasilitas dan motivasi belajar oleh sekolah	3.0	
	Dampak proses pembelajaran terhadap karakter anak	3.0	
	Anak dijaga dan diperlakukan sama	3.4	
	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.3	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil wawancara dan FGD persepsi informan dan peserta FGD terhadap kualitas layanan pendidikan pada indikator *emphaty* dapat di lihat pada pernyataan informan berikut ini:

layanan informasi masih kurang, ruang tunggu tidak ada petugasnya sehingga tamu sering kebingungan harus mencari sendiri petugas atau orang untuk bertanya kalau ingin menemui seseorang. (Wakil Komite)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat Ketua Dewan

Pendidikan sebagai berikut:

..... sering membeda-bedakan guru sehingga banyak guru yang kurang termotivasi..... (Ketua Dewan Pendidikan)

Pendapat ini dipertegas lagi pada FGD, yaitu:

..... kurang memberikan perhatian dan membagi tugas/wewenang kepada yang lain (asdir, koordinator TK maupun SD) sehingga tidak semua urusan harus diselesaikan oleh direktur. (FGD)

Hasil wawancara dan FGD persepsi informan dan peserta FGD terhadap kualitas layanan pendidikan pada indikator *emphaty* termasuk dalam kategori “kurang baik” terutama pada saat berhubungan atau berkomunikasi dengan konsumen bersikap tegas tetapi penuh perhatian belum dapat dilakukan dengan baik oleh para pemberi pelayanan

Triangulasipun dilakukan juga pada indikator *emphaty* ini dengan tujuan yang sama yaitu untuk meningkatkan kredibilitas data penelitian. Tehnik yang digunakanpun sama yaitu tehnik wawancara. Berikut petikan hasil wawancaranya.

..... jarang sekali bahkan tidak pernah memberikan motivasi lebih banyak marahnya bila bertemu dan rapat dengan guru..... sikap yang dilakukan itu sangat mempengaruhi dan mengganggu kita dalam melaksanakan tugas. (S)

Hasilnya menunjukkan bahwa indikator *emphaty* dalam pelayanan publik di Sekolah TK-SD bertaraf Internasional ini perlu mendapat perhatian dan ditingkatkan. Sejalan dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry bahwa kualitas pelayanan di suatu lembaga/organisasi ditentukan juga oleh sikap tegas dan perhatian para petugas layanan/pegawai terhadap konsumennya. Indikator *Emphaty* belum dapat dilaksanakan dengan baik pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram sehingga perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan agar tidak mempengaruhi indicator atau

kegiatan pelayanan yang lainnya. Sikap kurang tegasnya pimpinan lembaga menyebabkan indikator *Emphaty* tersebut harus mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.

Bertitik tolak pada hasil analisis kuantitatif dan analisis kualitatif terhadap dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang diperkuat oleh hasil triangulasi tehnik dan triangulasi sumber yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram termasuk kategori ‘kurang baik’. Dengan demikian jawaban terhadap permasalahan penelitian yang pertama yaitu “bagaimanakah kualitas pelayanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram?” adalah ‘kurang baik’.

2. Kualitas Tata Kelola Penyelenggaraan Pendidikan pada TK-SD Bertaraf Internasional Mataram

Berikut ini adalah hasil persepsi kepuasan responden terhadap kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan berdasarkan 3 (tiga) prinsip utama good governance yaitu Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi.

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas membutuhkan aturan, ukuran atau kriteria, sebagai indikator keberhasilan suatu pekerjaan atau perencanaan. Akuntabilitas pendidikan adalah kemampuan sekolah mempertanggungjawabkan kepada publik segala sesuatu mengenai

kinerja yang telah dilaksanakan. Tujuan akuntabilitas adalah menilai kinerja sekolah dan kepuasan publik terhadap pelayanan pendidikan yang diselenggarakan oleh sekolah, untuk mengikutsertakan publik dalam pengawasan pelayanan pendidikan dan untuk mempertanggungjawabkan komitmen pelayanan pendidikan kepada publik.

Penyataan responden pada indikator akuntabilitas terhadap pelayanan publik Sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram termasuk kategori “baik” pada skor 2.9 dan skor tertinggi diberikan pada indikator proses pembelajaran dan kualitas siswa/ anak didik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan responden terhadap indikator akuntabilitas termasuk dalam kategori “baik”, berdasarkan hasil pengumpulan data responden, yang hasil analisisnya sebagai berikut:

Tabel 4.9
Skor Kualitas Tata Kelola Indikator Akuntabilitas

INDIKATOR	ATRIBUT LAYANAN	SKOR	RATA-RATA
AKUNTABILITAS	Proses pembelajaran	2.9	2.9
	Kualitas fasilitas	2.8	
	Kemampuan siswa	3.1	
	Dampak proses pembelajaran kepada anak didik	2.9	
	Talenta anak berkembang optimal	2.8	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Kualitas layanan pendidikan pada penyelenggaraan tata kelola pada indikator akuntabilitas dapat juga dilihat dari hasil wawancara dan FGD.

Berikut petikan hasil wawancara dan FGD.

Tanggung jawab harus segera ditingkatkan, pertanggung jawaban tidak jelas, karena dua atasan maka semua tidak jelas ada yang ke Rektor dan yang ke Walikota .

(Ketua Dewan Pendidikan Kota Mataram)

Pendapat tersebut didukung oleh pendapat peserta FGD, yaitu:

..... sekolah belum memiliki aturan, kriteria dan SOP.

Bagaimana pelayanan pendidikan dapat dilakukan maksimal , SOP sekolah saja tidak ada. (FGD)

Pendapat ini diperkuat lagi oleh peserta lain dalam FGD, yaitu:

..... Bagaimana dengan
pertanggungjawaban dan hubungan dengan Dinas Pendidikan
? Tidak pernah dilakukan..... (FGD)

Hasilnya, sekolah belum dapat melaksanakan akuntabilitas dengan baik karena sekolah belum memiliki Prosedur Operasional Baku (SOP) serta masih belum jelasnya mekanisme pertanggungjawaban apakah ke Walikota atau ke Rektor.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kuesioner (responden) dan informan (wawancara dan FGD) yang berbeda maka dilakukan triangulasi.

Triangulasi tehnik dilakukan pada indikator akuntabilitas dalam rangka meningkatkan kredibilitas data penelitian dengan hasil sebagai berikut:

..... bagaimana pelayanan dapat dilakukan dengan baik kalau aturan dan pedoman untuk melaksanakan tugas/kegiatan tidak ada.

Tolok ukur tanggung jawab dapat dilaksanakan dengan baik apabila ada aturan yang jelas. (K)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendaapat informan lain, yaitu:

..... tidak pernah ada pembagian kewenangan, semua ditangani pimpinan. (H)

Hasil triangulasi terhadap indikator akuntabilitas termasuk dalam kategori “kurang baik.” Sekolah belum dapat melaksanakan akuntabilitas dengan baik karena sekolah belum memiliki Prosedur Operasional Baku (SOP) yang sangat berpengaruh terhadap semua indikator pelayanan serta masih belum jelasnya mekanisme

pertanggungjawaban sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram apakah ke Walikota atau ke Rektor.

b. Transparansi

Keterbukaan dan transparansi merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang diberikan sekolah. Tanggapan responden terhadap 5 (lima) atribut layanan pendidikan Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang mencerminkan indikator kualitas layanan publik (transparansi) dinilai 'baik', dengan skor 2.8 dimana skor tertinggi penilaian responden diberikan kepada mendorong keterlibatan orang tua. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan responden terhadap indikator layanan transparansi termasuk dalam kategori 'baik'. Hasil analisis pernyataan responden sebagai berikut:

Tabel 4.10
Skor Kualitas Tata Kelola Indikator Transparansi

INDIKATOR	ATRIBUT LAYANAN	SKOR	RATA-RATA
TRANSPARANSI	Kesiapan alih tahun	2.7	2.8
	Informasi pendidikan anak kepada orang tua	2.8	
	Mendorong keterlibatan orang tua	2.9	
	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan	2.6	
	Besarnya biaya yang ditanggung orang tua	2.8	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil pengisian kuesioner responden bererbeda dengan persepsi informan dalam wawancara dan pendapat peserta FGD terhadap kualitas penyelenggaraan tata kelola pada indicator transparansi dapat dilihat dari petikan hasil wawancara sebagai berikut:

Harus jelas kepada siapa Kepala Sekolah bertanggung jawab. Mungkin direktur tidak bisa menempatkan diri mau bertanggung jawab ke Walikota atau Rektor.....pertanggungjawaban merupakan salah satu bentuk sikap transparansi dari seorang pimpinan.

(Ketua Dewan Pendidikan)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat Kabid Dikpora Kota Mataram, yaitu:

Kita memang memberi bantuan kepada mereka tapi mereka seharusnya memberi laporan penanggungjawaban kepada kami uang itu untuk apa, tapi mereka tidak membuat laporan itu. Dia merasa dirinya (Direktur) lebih dari kita.....

(Kabid Dikdas, Dinas Dikpora Kota Mataram).

Indikator transparansi tersebut masih dianggap menjadi masalah karena mekanisme dan prosedur pertanggung jawaban Kepala Sekolah yang belum jelas yang disebabkan oleh dua pihak sebagai atasan langsungnya yaitu Rektor dan Walikota. Tanggapan informan dari hasil wawancara dan FGD menunjukkan hasil yang berbeda. Tanggapan para informan terhadap indikator transparansi ini termasuk indikator rendah.

Terlihat perbedaan dari hasil kuesioner dengan hasil wawancara dan FGD, maka diperlukan peningkatan kredibilitas data penelitian dengan melakukan triangulasi. Pengecekan data penelitian dilakukan dengan triangulasi teknik yaitu melakukan wawancara pada responden yang telah mengisi kuesioner dan atau yang belum mengisi kuesioner, dan berikut petikan hasil wawancaranya.

..... sulit sekali mendapatkan informasi tentang tentang berbagai hal disekolah itu..... (Y)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat informan yang lain, yaitu:

..... sepertinya orang-orang tertentu saja yang boleh menyekolahkan anaknya disana, walaupun beritanya tidak benar tapi kesannya seperti itu karena kurang membuka diri untuk masyarakat luas. (N)

Hasil triangulasi terhadap indikator transparansi termasuk dalam kategori “kurang baik.” Sekolah kurang transparans karena sekolah

belum memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tentang sekolah.

c. Partisipasi

Partisipasi masyarakat ditujukan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tanggapan responden terhadap 5 (lima) atribut layanan pendidikan Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram yang mencerminkan indikator kualitas layanan publik (partisipasi) dinilai “baik” dengan skor 2.8 dimana skor tertinggi penilaian responden diberikan kepada sekolah mendorong keterlibatan orang tua dan skor terendah adalah kewajaran orang tua mengeluarkan biaya buku-buku dan biaya ujian dan termasuk juga dalam kategori indikator pelayanan yang terendah untuk semua atribut layanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan responden terhadap kondisi sekolah termasuk dalam kategori ‘baik’. Hasil analisis data responden sebagai berikut:

Tabel 4.11
Skor Kualitas Tata Kelola Indikator Partisipasi

INDIKATOR	ATRIBUT LAYANAN	SKOR	RATA-RATA
PARTISIPASI	Mendorong keterlibatan orang tua	3.0	2.9
	Pemeliharaan bangunan dan halaman sekolah	2.8	
	Kewajaran biaya buku dan ujian	2.9	
	Kewajaran biaya untuk	2.9	

	mendapatkan pelayanan		
	Biaya makan yang dikeluarkan orang tua	2.9	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil pengumpulan data yang diperoleh dari angket responden B berbeda dengan hasil yang diperoleh dari wawancara dan FGD.

Berikut petikan hasil wawancara dan FGD .

“Dewan Pendidikan mulai berperan pada sekolah TK-SD bertaraf Internasional sejak pembangunan gedung. Setelah selesai pembangunannya, Tahun 2007, Dewan Pendidikan diundang oleh Dinas Pendidikan untuk membantu membentuk komite sekolah, karena keberadaan komite sekolah berhubungan dengan block grant. Dewan pendidikan memfasilitasi dan mengadakan pertemuan dengan masyarakat/orang tua siswa untuk membentuk komite sekolah berdasarkan Kep Men 44/u/2002. Tanpa melalui proses yang seharusnya dengan pembentukan panitia tetapi melalui aklamasi dan demokratis maka terbentuklah komite sekolah dan setelah itu barulah sekolah mendapatkan block grant. Perkembangan selanjutnya terjadilah masalah pada TK-SD bertaraf Internasional setelah dipimpin oleh direktur baru. Sekolah menjadi tidak kondusif dan komite sekolah tidak lagi berperan serta karena ketidakcocokan dengan direktur baru yang paling mengecewakan adalah hasil UAN kalah dengan sekolah biasa lainnya dan banyak guru yang keluar. Melihat keadaan tersebut Dewan pendidikan diminta kembali oleh orang tua siswa memfasilitasi untuk membentuk komite sekolah yang baru, dan berdasarkan PP Nomor 17 tahun 2010 dibentuklah komite sekolah yang baru pada bulan Pebruari 2011” Setelah itu tidak pernah dilibatkan lagi, hanya pada waktu pembentukan komite sekolah itu saja. Partisipasi hanya sebatas pembentukan Komite Sekolah.

(Ketua Dewan Pendidikan Kota Mataram)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat ketua Komite Sekolah dalam FGD, yaitu:

Informasi yang diberikan kepada masyarakat baru sebatas input (siswa baru). Pengikut sertaan masyarakat dalam hal proses dan pengembangan output selanjutnya belum terlibat, tetapi akan diusahakan untuk lebih terlibat. Keikutsertaan dalam pengevaluasian akan dimulai dan ditunjukkan hasilnya.
(Ketua Komite Sekolah).

Partisipasi masyarakat belum berjalan optimal. Proses partisipasi dalam pengambilan keputusan menyangkut kebijakan dan manajemen sekolah dengan melibatkan *stakeholders* (guru, siswa, kepala sekolah, karyawan, orang tua, tokoh pendidikan dan masyarakat). Indikator partisipasi termasuk dalam kategori rendah dan belum dapat terlaksana dengan baik karena dalam perencanaan, proses/pelaksanaan dan evaluasi belum melibatkan para *stakeholders*.

Triangulasi tehnik tetap dilaksanakan pada indikator partisipasi karena hasilnya dari kuesioner dan wawancara dan FGD yang berbeda maka diperlukan pengecekan dalam rangka meningkatkan kredibilitas data penelitian.

Berikut petikan hasil wawancaranya

..... Komite sekolah yang baru sudah terbentuk, tetapi dianggap terlalu mengatur dan mencampuri urusan
..... (S)

Hasil dari triangulasi bahwa indikator partisipasi dinilai rendah karena partisipasi masyarakat hanya sebatas informasi input (siswa baru). Pengikut sertaan masyarakat dalam hal proses dan pengembangan output selanjutnya belum dilakukan. Hal ini dapat

terjadi karena belum terjalinnya hubungan yang harmonis antara sekolah dengan Komite sekolah dan Dewan Pendidikan sebagai wakil masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif yang diperoleh melalui survei dan hasil analisis data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara mendalam FGD, dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan pada TK-SD Bertaraf Internasional Mataram termasuk dalam kategori 'kurang baik'.

Zeithaml et al (1990:20), mengatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *expected service* dan *perceived service* yang ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari 5 (dimensi) seperti disebutkan di atas. Fakta yang terungkap pada saat penelitian adalah antara harapan layanan (*expected service*) dan persepsi layanan (*perceived service*) dengan fakta kualitas layanan yang diperoleh pada hampir semua dimensi layanan menunjukkan hasil yang berbeda yaitu kualitas layanan yang diperoleh termasuk kategori 'kurang baik'.

Hasil analisis penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi apa yang diharapkan masyarakat pengguna. Baik atau buruknya kualitas pelayanan sangat tergantung dari kemampuan

penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat pengguna secara konsisten dan berakhir pada persepsi masyarakat pengguna. Fakta yang diperoleh pada saat penelitian menunjukkan bahwa persepsi dan harapan pengguna layanan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram berbeda dengan yang seharusnya diperoleh sesuai teori diatas, yaitu kemampuan petugas dan pengelola untuk memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dipersepsikan 'kurang baik' karena tidak mampu memenuhi dimensi *reliability* dan *responsiveness* dari kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang baik bukanlah diukur atau dirasakan oleh penyedia jasa layanan, namun dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.

Hasil penelitian ini juga dapat membuktikan bahwa konsep *service quality* yang dikemukakan oleh Zeithaml et al tersebut dapat diaplikasikan untuk mengukur kualitas pelayanan pada sektor publik setelah dilakukan modifikasi dan ditambahkan beberapa item yang disesuaikan dengan kondisi organisasi sektor publik dalam hal ini sektor jasa pendidikan dengan mengadopsi prinsip-prinsip utama *good governance* (akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi). Prinsip-prinsip utama *good governance* tersebut merupakan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas tata kelola organisasi publik yang baik. Fakta yang terungkap sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi akuntabilitas, transparansi,

dan partisipasi dipersepsikan 'kurang baik' oleh pengguna layanan karena (1) sekolah belum memiliki Prosedur Operasional Baku (POB) yang sangat berpengaruh terhadap semua indikator pelayanan serta masih belum jelasnya mekanisme pertanggungjawaban sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram apakah ke Walikota atau ke Rektor; (2) mekanisme dan prosedur pertanggung jawaban Kepala Sekolah yang belum jelas yang disebabkan oleh dua pihak sebagai atasan langsungnya yaitu Rektor dan Walikota; (3) dan perencanaan, proses/pelaksanaan dan evaluasi belum melibatkan para *stakeholders*.

Hasil penelitian ini memberikan penyadaran dan implikasi bahwa keberadaan organisasi publik seperti Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram ini bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Demikian juga Kotler (1996:48) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat dapat diketahui dengan cara-cara tertentu, antara lain survei dan pengamatan kepuasan pelanggan seperti yang dilakukan dalam penelitian ini. Dengan demikian, fokus pada kebutuhan/keinginan masyarakat yang sesuai dengan prinsip-prinsip good governance dan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al

dapat diartikan sebagai orientasi pemerintah terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat atas layanan yang diinginkan masyarakat.

Bertitik tolak pada hasil analisis kuantitatif dan analisis kualitatif terhadap dimensi kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan yang diperkuat oleh hasil triangulasi, maka dapat disimpulkan bahwa “kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan termasuk kategori ‘kurang baik’. Dengan demikian jawaban terhadap permasalahan penelitian yang kedua yaitu “bagaimanakah kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan pada Sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram?” adalah *‘kurang baik’*.

3 Upaya-Upaya Yang Dapat Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Kualitas Penyelenggaraan Tata Kelola Pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan pendidikan pada Sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram adalah sebagai berikut:

a. Tangible

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah suatu hal yang mudah diraih. Secara umum akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat

banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik.

Meskipun fasilitas yang dimiliki sekolah sangat lengkap (ruang kelas, perpustakaan, ruang bermain, laboratorium, kantin, parkir, mushalla, ruang tunggu, layanan informasi, ruang kesenian, kolam renang, lapangan olah raga, *alat-alat* olah raga dan lain-lain), namun sarana dan prasarana tersebut masih belum dapat dimanfaatkan secara optimal seperti kolam renang besar dan beberapa fasilitas sekolah lainnya. Oleh karena itu diperlukan upaya-upaya dari manajemen sekolah untuk memanfaatkan secara optimal fasilitas-fasilitas fisik sekolah yang jarang maupun tidak pernah digunakan demi terlaksananya pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (1996:23) bahwa orang tidak bisa menilai kualitas jasa sebelum orang tersebut merasakannya atau mengkonsumsi jasa itu, namun demikian, produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisiknya.

b. *Reliability*

Umumnya yang sering muncul dalam pemberian pelayanan adalah para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat? Jumlah petugas pelayanan harus memadai atau sebanding dengan pelanggan serta

memiliki keterampilan yang mendukung pekerjaannya itu dan berperilaku sesuai harapan pelanggan. Kemampuan sekolah yang tercermin dalam kemampuan petugas untuk menyediakan pelayanan belum memuaskan konsumen sebagai contoh kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi dan berkomunikasi dengan tamu yang datang kurang baik. Begitu juga alat pembelajaran sering tidak tersedia untuk TK dan harus menunggu keputusan dari direktur untuk mengadakannya sehingga pembelajaran sering tertunda. Upaya-upaya yang dapat dilakukan para petugas pelayanan harus memahami fungsi penyedia layanan jasa seperti memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan, memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap *stakeholders* terpenuhi. Hal ini sesuai dengan pendapat Sianipar (1999:14) bahwa untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing. Upaya lain yang dapat dilakukan adalah memfungsikan dan memberikan kewenangan kepada bawahan dalam mengambil keputusan, merumuskan dan menerapkan Prosedur Operasional Baku serta pengawasan dan pengembangan kompetensi petugas seperti Satpam dan tenaga administrasi.

c. *Responsiveness*

Kesanggupan untuk membantu dalam menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap sesuai keinginan konsumen merupakan produk pelayanan berkualitas yang menjadi tuntutan pemberi pelayanan. Kesanggupan dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas bergantung dari kinerja suatu organisasi/sekolah antara lain kemampuan sekolah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan lingkungannya (produksi), kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan (mutu), perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi (Kepuasan), kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumberdaya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan (Fleksibilitas). Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (1996:48) bahwa kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Kemampuan sekolah berdasarkan kinerja sederhana di atas belum tercermin dalam kemampuan petugas untuk menyediakan pelayanan yang memuaskan konsumen sebagai contoh kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi dan berkomunikasi dengan tamu yang

datang kurang baik. Begitu juga alat pembelajaran sering tidak tersedia untuk TK dan harus menunggu keputusan dari direktur untuk mengadakannya sehingga pembelajaran sering tertunda. Upaya-upaya yang dapat dilakukan adalah pembagian tugas yang jelas, merumuskan dan menerapkan Prosedur Operasional Baku serta pengawasan dan pengembangan kompetensi petugas pelayanan.

d. *Assurance*

Peningkatan kualitas layanan diperlukan adanya profesionalisme dalam proses pelayanan publik yang sangat terkait dengan kinerja para petugas. Mekanisme kinerja organisasi/sekolah sangat ditentukan oleh sejauhmana komitmen mereka dalam organisasi maupun persepsi pribadinya untuk kemudian melahirkan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat atau konsumen. Peningkatan profesionalisme petugas layanan dipengaruhi oleh faktor interen yaitu faktor yang terkait langsung dengan mekanisme, sistem dan prosedur dalam memberikan layanan, oleh karenanya diperlukan teknik/cara (termasuk keramahan, kesopanan) pada tingkat operasionalisasinya. Para petugas pelayanan sering tidak tahu kegiatan apa yang akan dan sedang berlangsung di sekolah, para petugas kurang mendapatkan informasi tentang kegiatan dan tamu sekolah sehingga petugas/satpam tidak dapat mengarahkan atau tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan. Seperti yang dikatakan oleh Barata (2010:100) agar penyelenggaraan pelayanan publik tercapai

sesuai tujuan, maka diperlukan penyusunan dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Dengan demikian, upaya-upaya yang dapat dilakukan adalah merumuskan dan menerapkan Prosedur Operasional Baku serta pengawasan dan pengembangan kompetensi petugas seperti Satpam dan tenaga administrasi.

d. *Emphaty*

Kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty*) terdiri dari kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan. Kurangnya *emphaty* petugas dapat dilihat dari perilaku petugas dalam menghadapi tamu dengan membiarkannya tidak dipersilahkan, mencari sendiri siapa yang akan dia temui. Layanan informasi masih kurang, ruang tunggu tidak ada petugasnya sehingga tamu sering kebingungan harus mencari sendiri petugas atau orang untuk bertanya kalau ingin menemui seseorang. *Emphaty* adalah sebuah komitmen, orang yang mempunyai komitmen dalam organisasinya berarti orang tersebut akan bekerja dengan sebaik-baiknya dimanapun dia ditempatkan. Sebuah komitmen harus timbul dari hati yang paling dalam dari seorang individu, dalam menjalankan kehidupan atau meraih cita-citanya. Apabila setiap individu dalam organisasi memiliki suatu komitmen yang besar untuk melakukan yang terbaik bagi pekerjaannya masing-masing terhadap konsumen tentunya hal itu merupakan suatu

modal besar bagi perusahaan dalam mewujudkan cita-citanya, sehingga betapa pentingnya sebuah komitmen petugas pelayanan bagi keberlangsungan hidup sebuah organisasi. Seperti yang dikatakan oleh Osborne dan Gaebler (1992:177) ada beberapa cara yang dapat dilakukan pemerintah agar berfokus pada kebutuhan/keinginan masyarakat sebagai pelanggan antara lain dengan mendengarkan suara/aspirasi masyarakat atas pelayanan yang diterima. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *Emphaty* petugas layanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan adalah dengan merumuskan dan menerapkan Standar Operasional Baku secara tegas dan konsisten serta orientasi tugas pokok dan fungsi kepada setiap petugas pelayanan.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan pada 3 (tiga) dimensi kualitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan pada Sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram adalah sebagai berikut:

a. Akuntabilitas

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menuntut adanya tanggungjawab moral dan tanggungjawab profesional yang biasanya merupakan titik lemah krusial dalam pemberian pelayanan di Indonesia. Pemimpin sekolah harus dapat mempertanggungjawabkan cara-cara yang digunakan dalam melaksanakan tugas kedinasannya dan bertanggungjawab atas setiap kebijakan, tindakan dan proses

pelayanan pendidikan yang dilaksanakan. Rendahnya akuntabilitas disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah kurangnya semangat kerjasama antara *stakeholders* didalam melakukan koordinasi dan komunikasi. Tidak adanya pendelegasian wewenang untuk melaksanakan kegiatan tertentu, kurangnya penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan seperti belum adanya informasi visi misi sekolah, kotak saran/pengaduan masyarakat dan lain-lain. Arogansi pimpinan seringkali menyulitkan kerjasama yang baik dan sinergi di antara *stakeholders*. Belum adanya informasi hasil yang telah dicapai oleh sekolah. Selain itu ketidakjelasan prosedur dan mekanisme pertanggung jawaban Kepala Sekolah apakah ke Rektor atau ke Walikota. Upaya yang bisa dilakukan adalah dengan memupuk semangat kerjasama dan mengutamakan sinergi, membudayakan delegasi kewenangan dan diskresi yang bertanggungjawab serta melibatkan pihak Unram dan Pemkot untuk mencari solusi dalam rangka menetapkan kejelasan status kelembagaan sekolah ini. Disamping itu diperlukan upaya untuk meningkatkan harmonisasi hubungan Kepala Sekolah dengan Pemkot dengan menghimbau Kepala Sekolah untuk lebih intensif berkomunikasi dengan Dinas Pendidikan selain dengan Rektor. Upaya ini sesuai dengan pendapat Ganie-Rachman (2000:141) bahwa akuntabilitas publik menuntut adanya pembatasan tugas yang jelas dan efisien dari para aparat birokrasi.

b. Transparansi

Transparansi pelayanan merupakan indikator penting dari pelayanan publik yang mencirikan *governance*. Transparansi dalam pelayanan memiliki peran kritis dalam pengembangan praktik *governance* karena sebagian besar permasalahan dalam kegiatan pelayanan bersumber dari rendahnya transparansi.

Keterbukaan dan transparansi merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang dianggap menjadi masalah karena mekanisme dan prosedur pertanggung jawaban Kepala Sekolah yang belum jelas yang disebabkan oleh dua pihak sebagai atasan langsungnya yaitu Rektor dan Walikota. Selain itu keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan pendidikan, kemudahan prosedur pelayanan dan kemudahan memperoleh informasi mengenai berbagai aspek pelayanan pendidikan belum dapat dilaksanakan dengan baik. Hal ini akan sulit dilakukan jika pimpinan tidak menangani dengan baik kinerjanya. Manajemen yang baik merupakan titik awal dari transparansi. Transparansi dapat diukur melalui sejumlah indikator yang telah ditetapkan (Dwiyanto, 2005:243). Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait transparansi ini adalah dengan merumuskan dan menerapkan mekanisme dan prosedur pertanggung jawaban Kepala Sekolah kepada salah satu pihak (Rektor atau Walikota), Melaksanakan Manajemen Kinerja yang baik, mengintensifkan hubungan antara sekolah dengan Dewan

Pendidikan, Komite Sekolah dan Dinas Pendidikan dan Olah Raga agar masing-masing dapat melaksanakan tugas dan fungsinya terhadap sekolah sehingga transparansi pelayanan dapat diwujudkan.

c. Partisipasi

Konsep pelayanan publik yang partisipatif sangat penting dan menarik untuk dikembangkan karena menjadi salah satu ciri penting dari sistem pelayanan publik yang mencerminkan praktik *good governance*. Kualitas partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat ditentukan oleh bentuk peran yang dijalankan. Partisipasi yang paling rendah yang sering dilakukan masyarakat adalah ketika mereka menempatkan dirinya sebagai pelanggan.

Kurangnya keterlibatan masyarakat seperti Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi manajemen sekolah. Informasi yang diberikan kepada masyarakat baru sebatas input (siswa baru). Pengikutsertaan masyarakat dalam hal proses dan pengembangan output selanjutnya belum dilakukan.

Sekolah kurang mengeluarkan atau memberikan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat/publik, belum dilaksanakan proses pengumpulan masukan dari *stakeholders* dan belum adanya pendelegasian otoritas tertentu kepada masyarakat seperti pengikutsertaan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi.

Hal ini dapat terjadi karena belum terjalinnya hubungan yang

harmonis antara Komite Sekolah dan Dewan Pendidikan dengan sekolah, sehingga diperlukan peran pemerintah dalam rangka penguatan partisipasi publik (Dwiyanto, 2005:193). Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan adalah dengan menerapkan MPMBS (Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah) dan lebih mengintensifkan berkomunikasi dan melibatkan Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah dalam setiap tahapan proses manajemen sekolah.

Mengukur kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, namun harus menggunakan multi indikator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya seperti dalam tulisan ini memadukan indikator pelayanan publik menurut Zeithaml dengan indikator *good governance*. Berdasarkan indikator-indikator tersebut ditemukanlah berbagai permasalahan krusial yang dihadapi sekolah yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan saat ini, seperti sekolah belum merumuskan Prosedur Operasional Baku sehingga guru dan karyawan tidak mengetahui tugas dan fungsinya. Manajemen sekolah belum dilaksanakan dengan baik, pembagian dan pendelegasian tugas kepada bawahan tidak ada sehingga pelaksanaan pelayanan sering tertunda. Selain itu kerjasama dan pertanggungjawaban kepada Dinas Pendidikan sebagai atasan lembaga pendidikan dasar jarang dilaksanakan karena hubungan yang tidak harmonis. Atas dasar tersebut

dapat dikatakan sekolah dalam hal ini pimpinan sekolah belum dapat melaksanakan mekanisme pertanggungjawaban sesuai prosedur, sehingga akuntabilitasnya masih dianggap kurang. Terjadinya hal tersebut dikarenakan pimpinan belum menangani dengan baik kinerjanya.

Pertanggung jawaban pimpinan merupakan salah satu indikator akuntabilitas dan akuntabilitas merupakan kunci dari semua prinsip tata kelola (Krina, 2003:24). Manajemen kinerja yang baik merupakan titik awal dari suatu transparansi yang dapat menjamin keterbukaan organisasi atas berbagai aspek pelayanan publik. Keterbukaan membawa konsekuensi adanya kontrol dari masyarakat dan bahkan dari media massa. Oleh karena itu, prinsip transparansi paling tidak dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti yang disebutkan oleh Dwiyanto (2005:243) antara lain menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi, kebijakan pelayanan dan proses, memfasilitasi pelaporan dan penyebaran informasi. Keterbukaan pemerintah atas berbagai aspek pelayanan publik pada akhirnya akan membuat pemerintah menjadi bertanggung jawab kepada semua *stakeholders* yang berkepentingan dengan proses maupun kegiatan dalam sektor publik. Peningkatan kualitas dan efektifitas layanan publik membutuhkan partisipasi masyarakat yang dapat berupa aspirasi-aspirasi masyarakat yang akan bermanfaat untuk kepentingan umum, karena sesungguhnya masyarakat

atau rakyatlah yang paling paham mengenai kebutuhannya. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik khususnya dibidang pelayanan pendidikan, pemerintah harus senantiasa memperhatikan aspirasi-aspirasi masyarakat dalam mendukung partisipasi seluruh unsur kemasyarakatan secara wajar. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam hal pelayanan pendidikan pemerintah dapat melakukan beberapa hal seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2005:193) yaitu mengeluarkan informasi yang dapat diakses oleh publik, menyelenggarakan proses konsultasi dan pendelegasian otoritas tertentu kepada pengguna jasa layanan publik, sehingga pada akhirnya nanti diharapkan seluruh lapisan masyarakat akan memperoleh hak dan kekuatan untuk menuntut dan mendapatkan bagian yang adil dari manfaat pembangunan.

Berdasarkan permasalahan yang sedang dihadapi Sekolah TK-SD bertaraf Internasional Mataram maka perlu disimpulkan upaya-upaya yang dapat segera dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan kualitas penyelenggaraan tata kelola antara lain:

1. Segera merumuskan dan melaksanakan Standar Operasional Prosedur
2. Melaksanakan Manajemen sekolah

3. Perlu adanya pendelegasian tugas-tugas tertentu sehingga tidak mengganggu pemberian layanan
4. Menjalin keharmonisan dengan Dinas Pendidikan dan Olah Raga.
5. Memperjelas prosedur dan mekanisme pertanggung jawaban Kepala Sekolah apakah ke Rektor atau ke Walikota.
6. Melakukan peningkatan profesionalisme para petugas layanan melalui berbagai pelatihan, kursus dan lain-lain.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah diraih. Secara umum akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi karena banyaknya komponen-komponen yang membentuk dan menunjang pengelolaan pelayanan publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan dapat memenuhi keinginan pelanggan dan atau masyarakat demi tercapainya tata kelola pemerintahan dan tercapainya kesejahteraan masyarakat, diperlukan penerapan prinsip-prinsip tata kelola sebagai dasar kriteria kualitas pelayanan publik. Mengukur kualitas pelayanan publik yang baik memang tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal. Sebaiknya harus menggunakan multi indikator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya seperti yang dilakukan dalam penelitian ini menggabungkan kriteria pelayanan publik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan prinsip-prinsip utama *good governance* (Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi).

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan pendidikan di TK-SD Bertaraf Internasional Mataram dengan menggabungkan kriteria pelayanan publik dilihat dari dimensi *reliability* (keandalan), *responsivines* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan) dan *emphaty* (empathy) dan *Good Governance* (Akuntabilitas,

Transparansi dan Partisipasi) menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta dianalisis menggunakan “nilai rata-rata terimbang” untuk analisis data kuantitatif dan data kualitatif dianalisis dengan tahapan yang dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan .

Hasil penelitian ini adalah:

2. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pendidikan masih belum optimal, jika dilihat dari 5 indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan, yaitu *tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*. Fasilitas sekolah yang lengkap belum dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Pemanfaatan fasilitas yang belum optimal berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan dan berimplikasi langsung terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Selain itu kemampuan dan keterampilan para petugas layanan terhadap bidangnya masing-masing masih rendah sehingga para pemberi layanan kurang profesional dalam melaksanakan tugasnya dan menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.
3. Hasil penelitian menunjukkan kualitas tata kelola pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram juga masih belum optimal. Indikator akuntabilitas, partisipasi dan transparansi organisasi perlu ditingkatkan. Kompetensi guru sudah mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan, sedangkan kepemimpinan kepala sekolah masih sangat lemah dalam hal penyusunan dan perencanaan sekolah, serta pengelolaan guru dan staf. Kurangnya semangat

kerjasama antara stakeholders didalam melakukan koordinasi dan kominikasi, mekanisme pertanggungjawaban sekolah yang belum jelas, keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan pendidikan, kemudahan prosedur pelayanan dan kemudahan memperoleh informasi mengenai berbagai aspek pelayanan pendidikan belum dapat dilaksanakan dengan baik.

4. Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan pendidikan pada TK-SD bertaraf Internasional Mataram maka dapat dirumuskan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yaitu dengan mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas/sarana dan prasarana yang tersedia, merumuskan dan menerapkan Prosedur Operasional Baku secara tegas dan konsisten, pengawasan dan pengembangan kompetensi petugas layanan, memupuk semangat kerjasama dan mengutamakan sinergi. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan tata kelola pada TK-SD Bertaraf Internasional Mataram dapat dirumuskan upaya-upaya antara lain dengan membudayakan delegasi kewenangan dan diskresi yang bertanggungjawab serta melibatkan pihak Unram dan Pemkot untuk mencari solusi dalam rangka menetapkan kejelasan status kelembagaan sekolah ini. Disamping itu diperlukan upaya untuk meningkatkan harmonisasi hubungan kepala sekolah dengan Pemkot dengan menghimbau kepala sekolah untuk lebih intensif berkomunikasi dengan Dinas Pendidikan selain dengan Rektor. Menerapkan MPMBS (Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah) dengan lebih mengintensifkan komunikasi dan melibatkan Dewan Pendidikan, Komite Sekolah dan Dinas Pendidikan dan Olah Raga sehingga masing-masing dapat

melaksanakan tugas dan fungsinya dalam setiap tahapan proses manajemen sekolah.

B. Saran

Hasil analisis data yang menghasilkan beberapa temuan penelitian tersebut di atas berimplikasi praktis pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram dan berimplikasi teoritis untuk pengembangan ilmu administrasi publik serta penelitian lebih lanjut. Saran yang dapat dikemukakan sebagai implikasi dari temuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sebagai konsekuensi dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram termasuk kategori “kurang baik”, maka diharapkan segera melakukan upaya-upaya diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan beberapa kelemahan implementasi yang terkait dengan 5 indikator kualitas pelayanan dan 3 indikator tata kelola.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya yang terkait dengan kualitas pelayanan publik pada sektor pendidikan yaitu Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram. Lebih khusus lagi penelitian ini telah mampu membuktikan bahwa dimensi kualitas pelayanan public yang dikemukakan oleh Zeithaml et al yang terdiri dari 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) perlu dilengkapi dengan 3 prinsip utama *Good Governance* yaitu akuntabilitas, transparansi dan partisipasi, maka diharapkan peneliti lain untuk melakukan penelitian yang lebih komprehensif terkait dengan kualitas pelayanan.

3. Mengingat keterbatasan peneliti untuk menjangkau penelitian yang lebih komprehensif yang terkait dengan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan penelitian lebih lanjut untuk lebih menekankan pada aspek yang lebih lengkap dari prinsip-prinsip *good governance* pada sektor publik. Diharapkan penelitian sejenis tersebut dapat menggabungkan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al dengan prinsip-prinsip *good governance* pada sektor public selain sektor pendidikan.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku, artikel jurnal, dan tesis

- Ahmad, Sahroni. 2005. *Analisis Hubungan Praktek Good Governance dan Kualitas Pelayanan Informasi* (studi kasus pada SMAK 4 Bogor). Tesis. Bogor.
- Anoop SJB, Rana. (1999). *The Sky's Limit Public Services: New Approach*. FNS: Liberal Times.
- Atmoko, Tjipto. (2007). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Modal di Kabupaten Garut*. Laporan Penelitian Peneliti Muda Lembaga Penelitian Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Brennan, Julia. (1997). *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Caiden, Gerald E. (1982). *Public Administration*. California: Palisades Publishers.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ibrahim. Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Istianda, Meita. (2008). *Studi Mandiri: panduan belajar MAPU5304*. Jakarta: Universitas terbuka.
- Irawan, Prasetya. (2009). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-4. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Ganie-Rochman, Meuthia. (2000) artikel "Good Governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya", dalam HAM: Penyelenggaraan Negara Yang Baik dan Masyarakat Warga. Jakarta : KOMNAS HAM.
- Kotler, Philip. (1996). *Marketing Management: analysis, planning, implementation and control*. Edisi 9. USA: Prentice Hall.
- Krina, Loina Lalolo. (2003). *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Jakarta.

- Kuntjoro, Wahyu. 2006. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten Garut. Tesis Magister Ilmu Politik Semarang, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.*
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman (1994), *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook Second Edition*, Thousand Oaks, California: SAGE.
- Muhadjir, Noeng. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Edisi IV*. Yogyakarta: Raka Serasin.
- Osborne, David & Gaebler, Ted. (1992). *Reinventing Government*. USA: Addison-Wesley Publication. Co.
- Prasojo, Eko dan Teguh Kurniawan. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance: Kasus Best Practices Dari Sejumlah Daerah di Indonesia*. Disampaikan Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia. Banjarmasin. 22-25 Juli 2008.
- Prastowo, Andi. (2009). *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Diva Press.
- Purnawan, Eko Budi. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA PGRI Jepara, Tesis*.
- Puspitawati et al. (2009). *Survei Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar yang disediakan oleh Sistem Desentralisasi Sekolah. Laporan Penelitian Institut Pertanian Bogor & PRMAP-ADB-Bappenas*. Jakarta
- Raihan, Athif. 2007. *Kinerja Pelayanan Publik Sektor Pendidikan dan Kesehatan di Kabupaten Barito Kuala. Tesis*.
- Satori, Djaman & Komariah, A. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Cetakan Ke-17. Bandung: Alfabeta
- Sen, Gupta. (1999). *Health Education & Government in Bangladesh Public Services: New Approach*. FNS: Liberal Times.
- Setyaningsih, Nur. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Samsat kabupaten Sragen. Tesis Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Sianipar. (1999). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN.

Syaukani, H.R. (2003). *Akses dan Indikator Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang baik*. Yogyakarta: LKiS

Tjiptono, Fandy. (1996). *Pemasaran Jasa*, Malang: Mayumedia.

Umar, Husein. (2009), *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Radja Grafindo Persada.

Wilson, Woodrow. (1887). The Study of Administration. dalam Shafritz, Jay M. and Hyde. Albert.C. eds. 1997. *Classics of Public Administration*. Fourth Edition. Fort Worth: Harcourt Brace College Publishers. pp.14-26.

Zeithaml, Parasuraman & Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. USA: The Free Press.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Referensi Lain :

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
2. UU No 20 Tahun 2003 tentang *Sistim Pendidikan Nasional*. khususnya bagian hak dan kewajiban orang tua, masyarakat dan pemerintah.
3. UU No. 14 Tahun 2005 tentang *Guru dan Dosen* khususnya Bab II mengenai Kedudukan, Fungsi dan Tujuan.
4. PP No 17 Tahun 2010 tentang *Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan*.
5. Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
6. Permendiknas Nomor 15 Tahun 2010 tentang *Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar*
7. *Governance and Decentralization Survey (2002)*.
8. Asian Development Bank, "Public Administration in the 21-st Century" (artikel di Internet).
9. *Badan Perencanaan Nasional & Departemen Dalam Negeri, 2002*
10. Buletin Informasi *Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia*. 2000.
11. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan*.

LAMPIRAN 1

PEDOMAN DISKUSI KELOMPOK TERFOKUS (FGD)

PELAYANAN PENDIDIKAN DI TK-SD BERTARAF INTERNASIONAL MATARAM

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
1	Tangibles (tampak fisik)	Fasilitas (ruang kelas, perpustakaan, olahraga, kesenian, ruang tunggu, layanan informasi, kantin, parker, musalla dll)
2	Reliability	Kemampuan petugas pelayanan Keyakinan terhadap petugas pelayanan
3	Responsiveness	Prosedur pelayanan Persyaratan pelayanan Kejelasan petugas pelayanan Kecepatan pelayanan Kedisiplinan petugas pelayanan
4	Assurance	Keamanan pelayanan
5	Emphaty	Keadilan mendapatkan pelayanan Kesopanan dan Keramahan petugas pelayanan
6	Akuntabilitas	Pertanggung jawaban Bentuk pertanggung jawaban (lisan/tulisan) (keuangan/non keuangan) Kepada siapa pertanggung jawaban
7	Transparansi	Informasi kepada masyarakat (input, proses dan output) Kewajaran biaya pelayanan Kepastian biaya pelayanan Kepastian jadwal pelayanan
8	Partisipasi	Keikutsertaan masyarakat dalam perencanaan Keterlibatan masyarakat daalam proses Kesempatan mengevaluasi

LAMPIRAN 2

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM
(INDEPTH INTERVIEW)
(DPR, DINAS PENDIDIKAN, DEWAN PENDIDIKAN, MASYARAKAT)**

PELAYANAN PENDIDIKAN
DI TK-SD BERTARAF INTERNASIONAL MATARAM

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
1	Tangibles (tampak fisik)	Fasilitas (ruang kelas, perpustakaan, olahraga, kesenian, ruang tunggu, layanan informasi, kantin, parker, musalla dll) Kebaradaan sekolah Kondisi Sekolah
2	Reliability	Kemampuan petugas pelayanan Keyakinan terhadap petugas pelayanan
3	Responsiveness	Prosedur pelayanan Persyaratan pelayanan Kejelasan petugas pelayanan Kecepatan pelayanan Kedisiplinan petugas pelayanan Standar Pelayanan Minimum
4	Assurance	Keamanan pelayanan
5	Emphaty	Keadilan mendapatkan pelayanan Kesopanan dan Keramahan petugas pelayanan
6	Akuntabilitas	Pertanggung jawaban Bentuk pertanggung jawaban (lisan/tulisan) (keuangan/non keuangan) Kepada siapa
7	Transparansi	Informasi kepada masyarakat (infut, proses dan autput) Kewajaran biaya pelayanan Kepastian biaya pelayanan Kepastian jadwal pelayanan
8	Partisipasi	Keikutsertaan masyarakat dalam perencanaan Keterlibatan masyarakat daalam proses Kesempatan mengevaluasi Harapan pengembangan lebih lanjut

LAMPIRAN 3**KUESIONER****PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT****SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PENDIDIKAN PADA
SEKOLAH TK-SD BERTARAF INTERNASIONAL MATARAM**
=====

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Survei ini dilakukan oleh peneliti dalam rangka penyusunan tesis pada Program Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka. Kami sangat mengharapkan kerjasama Bapak/Ibu orang tua siswa untuk memberikan jawaban yang jujur tentang gambaran kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sekolah TK-SD bertaraf internasional Mataram kepada Bapak/Ibu selaku orang tua siswa. Hasil survey ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di sekolah ini.

Pertanyaan sengaja dirancang sederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan sekolah ini kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Mataram, 15 Nopember 2011

Peneliti

**INSTRUMEN PELAYANAN PENDIDIKAN
PADA TK – SD BERTARAF INTERNASIONAL MATARAM**

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang :

NO	ATRIBUT PELAYANAN PENDIDIKAN	KEPUASAN			
		A	B	C	D
A.	Kepuasan Pelayanan Pendidikan	A	B	C	D
1	Kecepatan pelayanan di sekolah	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
2	Kemampuan petugas sekolah dalam memberikan pelayanan	Tidak mampu	Kurang mampu	Mampu	Sangat mampu
3	Proses pembelajaran di sekolah	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
4	Kualitas pengajaran di sekolah	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
5	Hasil dari proses pembelajaran yang berdampak pada kualitas SDM anak	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
6	Kenyamanan kondisi sekolah bagi anak	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
7	Keamanan, kedisiplinan sekolah dan lingkungannya	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
8	Sekolah dapat mendorong keterlibatan orang tua	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
9	Kualitas fasilitas di sekolah	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
10	Kesiapan alih tahun pelajaran	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
B	Proses Pembelajaran di sekolah				
1	Aktifitas pembelajaran di sekolah	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
2	Dampak pembelajaran di sekolah dalam meningkatkan kemampuan siswa secara umum	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
3	Semangat guru dalam mengajar	Tidak bersemangat	Kurang bersemangat	Bersemangat	Sangat bersemangat
4	Pertolongan dan dukungan yang diberikan guru pada siswa	Tidak pernah	Kadang-Kadang	Sering	Selalu
5	Ketersediaan guru berdasarkan kualifikasinya dan pendidikannya (D3-S1)	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
6	Pengaruh hasil proses pembelajaran di sekolah terhadap peningkatan kemampuan dasar	Tidak berpengaruh	Kurang berpengaruh	Berpengaruh	Sangat berpengaruh

	siswa				
7	Dampak hasil proses pembelajaran terhadap kualitas SDM anak	Tidak berdampak	Kurang berdampak	Berdampak	Sangat berdampak
8	Informasi pendidikan anak kepada orang tua	Tidak pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
9	Sekolah selalu memfasilitasi dan memotivasi belajar siswa dengan maksimal	Tidak pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
10	Dampak proses pembelajaran terhadap perkembangan karakter anak yang baik (tanggung jawab, jujur, menghormati, kasih sayang, disiplin, empati dll)	Tidak berdampak	Kurang berdampak	Berdampak	Sangat berdampak
C	Kondisi Sekolah				
1	Kenyamanan di lingkungan sekolah	Tidak nyaman	Kurang nyaman	Nyaman	Sangat nyaman
2	Anak selalu senang datang ke sekolah	Tidak senang	Kurang senang	Senang	Sangat senang
3	Anak dijaga dan diperlakukan sama	Tidak pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4	Talenta anak berkembang optimal	Tidak berkembang	Kurang berkembang	Berkembang	Sangat berkembang
5	Keamanan pelayanan belajar di sekolah	Tidak aman	Kurang aman	Aman	Sangat aman
6	Keadilan semua siswa untuk mendapatkan pelayanan	Tidak adil	Kurang adil	Adil	Sangat adil
7	Pelayanan guru untuk bertindak dengan cepat apabila ada masalah	Tidak cepat	Kurang cepat	cepat	Sangat cepat
8	Sekolah dapat mendorong keterlibatan orang tua dengan cara memberikan informasi yang berguna pada saat pertemuan orang tua-guru	Tidak pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
D	Kualitas Fasilitas Fisik Sekolah				
1	Pemeliharaan bangunan dan halaman sekolah	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
2	Kondisi toilet untuk siswa	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
3	Kondisi meja dan bangku sekolah	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
4	Kondisi perpustakaan	Tidak memadai	Kurang memadai	Memadai	Sangat memadai
5	Kondisi dan kerapihan ruang kelas	Tidak rapih	Kurang rapih	Rapih	Sangat rapih
6	Kondisi peralatan olah raga	Tidak memadai	Kurang	Memadai	Sangat

			memadai		memadai
7	Ketersediaan lapangan olah raga	Tidak ada	Kurang	Memadai	Lengkap
E	Ketersediaan Biaya Sekolah				
1	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	Tidak wajar	Kurang wajar	Wajar	Sangat wajar
2	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	Selalu tidak sesuai	Kadang-kadang sesuai	Banyak sesuainya	Selalu sesuai
3	Besarnya biaya pendidikan yang ditanggung orang tua	Tidak wajar	Kurang wajar	Wajar	Sangat wajar
4	Orang tua mengeluarkan biaya buku-buku dan ujian	Tidak wajar	Kurang wajar	Wajar	Sangat wajar
5	Biaya makan yang dikeluarkan orang tua	Tidak wajar	Kurang wajar	Wajar	Sangat wajar

UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN 4**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

Telp/Fax

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	dst	U40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	dst	41
1														
2														
3														
Dst														
75														
76														
77														
Jml nilai per unsur														
NRR per unsur = jml nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi														
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,025														*)
IKM Unit Pelayanan														**)

Keterangan :

..... 2011

- U1 s/d U14= Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Index Kepuasan Masyarakat

Penanggung Jawab

d. *)^{*****} = Jml NRR IKM tertimbang

e. **) = IKM unit pelayanan x 25 (_____)

LAMPIRAN 5

PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

1. Unit pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang dinilai
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang dinilai (sampai dengan Kabupaten/Kota dan Propinsi/ nama jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/Fax.
3. Nomor urut responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden.
4. Nilai per unsur pelayanan U1 s.d. U14 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U1 sd U14 sama dengan urutan dalam kuesioner.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata – rata (NRR) per unsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
8. *) Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d. U14.
9. **) IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

LAMPIRAN 6

**HASIL TABULASI KUESIONER KEPUASAN RESPONDEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN**

UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN 7**TABULASI KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN BERDASARKAN ATRIBUT LAYANAN PENDIDIKAN****Tabel 1****Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan**

No.	Atribut Layanan	Skor	Kategori Pelayanan
1.	Kecepatan pelayanan	2.78	Baik
2.	Kemampuan petugas	3.01	Baik
3.	Proses pembelajaran	2.86	Baik
4.	Kualitas Pengajaran	2.81	Baik
5.	Dampak proses pembelajaran kepada anak didik	2.80	Baik
6.	Kenyamanan kondisi sekolah	3.01	Baik
7.	Keamanan dan kedisiplinan	3.02	Baik
8.	Mendorong keterlibatan orang tua	2.96	Baik
9.	Kualitas fasilitas	2.82	Baik
10.	Kesiapan alih tahun	2.73	Baik

Sumber: Lampiran 6

Tabel 2**Kepuasan Responden Terhadap Proses Pembelajaran di Sekolah**

No	Atribut Layanan	Skor	Kategori Pelayanan
1.	Aktivitas pembelajaran	3.04	Baik
2.	Dampak pembelajaran terhadap kemampuan siswa	3.09	Baik
3.	Semangat mengajar guru	3.14	Baik
4.	Pertolongan dan dukungan guru	3.12	Baik
5.	Keterlibatan guru berdasarkan kualifikasinya	2.93	Baik
6.	Pengaruh proses pembelajaran terhadap peningkatan kemampuan dasar siswa	3.09	Baik
7.	Dampak proses pembelajaran terhadap kualitas SDM anak	3.09	Baik
8.	Informasi pendidikan anak kepada orang tua	2.83	Baik
9.	Fasilitasi dan motivasi belajar oleh sekolah	2.96	Baik

10.	Dampak proses pembelajaran terhadap karakter anak	3.00	Baik
-----	---	------	------

Tabel 3
Kepuasan Responden Terhadap Kondisi Sekolah

No	Atribut Layanan	Skor	Kategori Pelayanan
1	Kenyamanan lingkungan sekolah	3.04	Baik
2	Anak selalu senang datang ke sekolah	3.25	Baik
3	Anak dijaga dan diperlakukan sama	3.35	Sangat baik
4	Talenta anak berkembang optimal	2.77	Baik
5	Keamanan pelayanan belajar	3.16	Baik
6	Keadilan mendapatkan pelayanan kepada siswa	3.06	Baik
7	Kecepatan guru melayani apabila ada masalah	2.94	Baik
8	Mendorong keterlibatan orang tua	2.90	Baik

Sumber: Lampiran 6

Tabel 4
Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Fasilitas Fisik Sekolah

No.	Atribut Layanan	Skor	Kategori Pelayanan
1.	Pemeliharaan bangunan dan halaman sekolah	2.79	Baik
2.	Kondisi toilet untuk siswa	2.51	Baik
3.	Kondisi meja dan bangku sekolah	2.94	Baik
4.	Kondisi perpustakaan	2.60	Baik
5.	Kondisi dan kerapihan ruang kelas	2.88	Baik
6.	Kondisi peralatan olah raga	2.64	Baik
7.	Ketersediaan lapangan olah raga	2.81	Baik

Sumber : Lampiran 6

Tabel 5
Kepuasan Responden Terhadap Ketersediaan Biaya Sekolah

No.	Atribut Layanan	Skor	Kategori Pelayanan
1.	Kewajaran biaya untuk mendapat pelayanan	2.87	Baik
2.	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan	2.66	Baik
3.	Besarnya biaya yang ditanggung orang tua	2.83	Baik
4.	Kewajaran biaya buku dan ujian	2.65	Baik
5.	Biaya makan yang dikeluarkan orang tua	2.86	Baik

Sumber: Lampiran 6

UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN 8

HASIL FGD

Akreditasi A baru diumumkan 2011

Tangible

Ketua komite sekolah (didik)

Banyak bagian yang belum terbangun, untuk prasarana, olah raga , pelayanan dll

Pembangunan dari fasilitas menurut kebutuhan, untuk pelayanan kebutuhan dari segi bangunan memadai untuk siswa, guru, masyarakat, namun masalahnya belum berfungsi secara optimal

Faktornya karena bagaimana memaksimalkan pelayanan

Fasilitas yang dimiliki oleh sekolah lengkap (ruang kelas, perpustakaan, ruang bermain, laboratorium, kantin, parker, musalla, ruang tunggu, layanan informs, ruang kesenian, kolam renang, lapangan olah raga, alat olah raga dan lain-lain)

Fasilitas belum dimanfaatkan secara maksimal seperti, kolam renang besar belum difungsikan, layanan informasi masih kurang, ruang tunggu tidak ada petugasnya sehingga tamu sering kebingungan harus bertanya kesana kemari kalau dating bertamu.

Ibu Welly

Ketersedian alat pembelajaran sering tidak sering tidak tersedia untuk TK dan harus menunggu keputusan dulu dari direktur untuk mengadakannya sehingga pembelajaran sering tertunda.

Didik

Seharusnya hal tersebut tidak akan terjadi jika direktur membagi tugas/wewenang kepada yang lain (asdir, coordinator TK maupun SD) sehingga tidak semua urusan harus diselesaikan oleh rirektur.

Intinya fasilitas khususnya sarana olah raga belum berfungsi secara maksimal, walaupun ada sedikit sarana olah raga yang belum memadai, sedangkan Laboratorium belum memiliki alat/bahan yang lengkap.

Reliability

Kemampuan kepada petugas pelayanan khususnya satpam belum memuaskan karena setiap tamu yang datang dibirkan saja dan parkir disembarang

Jumlah satpam 9 orang tapi belum berfungsi sebagaimana mestinya.

(Adnan/Dewan pendidikan kota)

Pelayanan dikelas oleh guru cukup namun belum ada display karya siswa (pengawas)

Responsiveness

Prosedur pelayanan tidak ada (SOP)

Persyaratan pelayanan belum ada

Kejelasan petugas pelayanan masih kurang/belum jelas deskripsi tugas masing-masing pelayanan

Kecepatan pelayanan masih kurang terutama dalam penerimaan tamu, penyambutan tamu

Dan penyediaan alat sekolah terutama bahan habis pakai.

Kedisiplinan petugas pelayanan kurang

(Moderator dijawab aklamasi oleh peserta diskusi)

Assurance

Para petugas sering tidak tahu kegiatan apa yang akan dan sedang berlangsung di sekolah, para petugas kurang mendapatkan informasi tentang kegiatan dan tamu sekolah sehingga petugas/satpam tidak dapat mengarahkan atau tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan.

Emphaty

Kesopanan dari para petugas pelayanan belum maksimal

Keramahan para petugas pemberi layanan masih kurang

Layanan informasi masih kurang, ruang tunggu tidak ada petugasnya sehingga tamu sering kebingungan harus mencari sendiri petugas atau orang untuk bertanya kalau ingin menemui seseorang. (Wakil Komite)

Paada kegiatan sehari baik dalam proses belajar mengajar maupun administrasi kurang memberikan perhatian dan membagi tugas/wewenang kepada yang lain (asdir, koordinator TK maupun SD) sehingga tidak semua urusan harus diselesaikan oleh direktur.

Akuntabilitas

Direktur

Pertanggungjawaban financial maupun non financial dibuat dan dipertanggungjawabka ke wali kota dan rektor

Pertanggung jawaban kata direktur dibuat tetapi tidak dipertanggung jawabkan kepada yang semestinya /lembaga yang berwenang

Pertanggung jawaban di berikan kepada Wali kota dan Rektor, dan selama ini pertanggung jawaban itu tidak pernah disikapi oleh lembaga tersebut.

sekolah belum memiliki aturan, kriteria dan SOP.

Bagaimana pelayanan pendidikan dapat dilakukan maksimal , SOP sekolah saja tidak ada.

Pendapat ini diperkuat lagi

Bagaimana dapat melakukana pertanggungjawaban dan hubungan dengan Dinas Pendidikan ? Tidak pernah dilakuka

Transparansi

Didik

Transparansi petugas layanan sudah mulai tapi belum maksimal dan diusahakan akan lebih baik dari yang sudah dalam segala hal baik pada PBM maupun administrasi.

Partisipasi

Didik

Informasi yang diberikan kepada masyarakat baru sebatas infut (siswa baru)

Pengikut sertaan masyarakat dalam hal proses dan penembangan autput selanjutnya belum telibat, tetapi akan diusahakan untuk lebih terlibat

Keikut sertaan dalm pengevaluasian akan dimulai dan ditunjukkan hasilnya.

KESIMPULANNYA:

Pelayanan pendidikan di TK – SD Bertaraf Internasional ini, masih kurang dalam hal:

Manajemen, dimana direkturnya belum dapat menjadi menejer yang benar sehingga mempenaruhi semua kegiatan sekolah termasuk pelayanan pendidikan menjadi belum memenuhi standar karena kejelasan tugas dari masing-masing petugas layanan belum ada.

Sekolah tidak **memiliki SOP** sebagai dasar pelaksanaan tugas pelayanan dan pemberiana layanan sehinga dasar pelaksanaan tugas dan pemberian layanan secara lisan saaja.

Disamping itu **tanggung jawab direktur** belum sepenuhnya dilaksanakan.

UNIVERSITAS TERBUKA

FGD

PELAYANAN PENDIDIKAN DI TK – SD BERTARAF INTERNASIONAL

Waktu : 08.30 s/d 11.30 WITA

Tempat : Ruang Meeting SBI Mataram

Peserta : Direksi, Administrasi, Guru TK – SD Bertaraf Internasional Mataram,
Satpam

Daftar hadir terlampir

1. Pembukaan : Moderator

- Kiranya perlu ditinjau mengenai prosedur pelayanan dan tugas kepala sekolah karena pada awalnya TK – SD Bertaraf Internasional Mataram dimaksudkan menjadi sekolah model NTB.
- Status SBI Mataram yang semi negeri akan di pertegas menjadi milik yayasan yang mana dikelola penuh oleh FKIP UNRAM dan PEMKOT Mataram sebagai Pendukung.
- Dana SBI Mataram hendaknya dikontrol penuh oleh wadir II namun kenyataannya dilapangan di pegang oleh direktur dan bendahara ini untuk mengisi kekosongan wadir II.
- Apakah SOP Pelayanan layak disebut RSBI?

2. Ketua Komite (pak Didi Sumardi)

- Sarana dan prasarana belum maksimal tetapi masih dalam tahap pengerjaan realisasi seperti lap. Bulu tangkis, Futsal, Seoak bola, taekwondo, Renang.
- Diharapkan ada pihak ketiga yang mendukung pengelolaan fasilitas sekolah agar maksimal seperti kolam renang.
- Factor dari BPK dan BPKP yang mana sebagai pengawas keuangan SBI mataram belum rampung dalam hasil auditnya sehingga SBI mataram untuk tahun ini belum melakukan kegiatan perbaikan sarana dan prasarana.
- Komitmen UNRAM dan PEMKOT mataram sama yakni menciptakan SBI Mataram menjadi sekolah model bertaraf Internasional di NTB.

3. Moderator :

Yang perlu diperhatikan adalah lahan parkir, kesenian, Bengkel umum administrasi, untuk guru sendiri sebaiknya direbikan tempat sekretariat untuk mengisi jam – jam istirahat.

4. Pengawas Sekolah :

Perlu diperhatikan bengkel kerja umum, pelayanan dikelas dirasa masih kurang.

5. Satpam (Agus Budiawan):

Sudah melakukan hal yang maksimal namun kadang tamu maunya sendiri parkir dan diminta untuk TU membelikan tanda parkir.

6. Wadir I SBI Mataram (Santi Farmasari, M.TESOL):

proses KBM jika dilihat lebih dekat sudah bisa dikatakan RSBI sebab masing2 siswa sudah memiliki Portfolio masing2, hasil tugas2 mereka selalu dipajang dikelas, n penggunaan madding dikelas dirasa sudah dilakukan dengan maksimal oleh guru2 dan para admin TU SBI Mataram.

7. Co. SD SBI Mataram (Hj. Khadijah):

Untuk KBM sendiri sudah memiliki standar masing2 sesuai dengan standar RSBI dan semua peserta didik masing2 memiliki portofolio sendiri2.

8. Moderator: SOP belum secara tertulis dan Kecepatan pelayanan bagaimana?

9. Kamirsyah Wahyu (guru Kleas 6):

Kecepatan pelayanan dirasa masih kurang, cntoh ada anak murid tdk kebagian makan karena telat keruang makan karna mengerjakan tugas dikelas.

10. Mustofa (guru Kelas 2b) :

Selama persediaannya masih ada dirasa cepat diminta.

11. Wely (Guru TK) :

Masalah ketersediaan ATK, alat praktik di TK masih kurang cepat pelayanannya n lebih banyak tidak adanya.

12. Moderator :

Satpam 9 orang, wadir 2 tidak ada bagaimana akuntabilitas keuangan dan non keuangan bagaimana pertanggung jawabannya kepada siapa?

13. Direktur SBI Mataram :

Lap. Tahunan karna wadir II tidak ada maka yang pegang Direktur yang bertanggung jawab penuh dan bendahara yang membantu.

14. Moderator :

Seorang direktur punya hak untuk wadir membantu direktur untuk mengelola keuangan yang mana akan dipertanggungjawabkan kepada atasan yakni FKIP Unram dan PEMKOT DIKPORA Mataram.

15. Wadir I (Santi Farmasari, M.TESOL):

Walaupun tidak disampaikan lapbul kepada FKIP Unram tapi sudah dilaporkan Lapbul itu ke UPTD Cakranegara dan DIKPORA Kota Mataram.

16. Moderator :

Transparansi SOP, pelayanan sekolah, kepastian jadwal pelayanan, partisipasi masyarakat sekitar dalam pengembangan sekolah.

Agus kurniawan

Tidak tahu ada apa didalam: maksudnya tidak tahu ada informasi kegiatan , jadi satpam tidak dapat mengarahkan

Moderator

Satpam harus kenal orang-orang supaya dapat menempatkan orang

17. Ketua Komite :

Kwalitas membuka peluang bagi masyarakat sekitar sudah dilakukan namun seluruhnya belum merespon hanya 20 % ini dikarenakan doktrin masyarakat sekitar yang masih menganggap SBI Mataram ini belum menjangkau anak2 disekitar SBI Mataram.

18. Moderator :

20% pelayanan ling. Sekolah belum maksimal apa penyebabnya?

19. Direktur :

Pelayanan belum amksimal karena personil terutama TU masih dirasa kurang cth; wadir II tidak ada. Untuk guru2 diminta untu mengajak anak muridnya duduk makan bersama,,tidak ada meja tempat makan guru atau murid semua menjadi satu agar mencegah terjadinya peserta didik yang tidak kebagian makan dan untuk

UNRAM sudah dikatan kepada Direktur bahwa sebentar lagi SBI mataram akan dikelola dengan Profesional.

20. Dewan Pendidikan (Pak Adnan):

Dari Sekian banyak TK dan SD di NTB saya mengibaratkan SBI Mataram ini seperti BIL penuh dengan masalah, keunggulan, dan kebaikan bagi penggunanya. Dan diharapkan agar untuk kedepan agar sekolah ini menjadi lebih baik semua Civitas SBI Mataram jangan melihat dari segi komersil sekolah ini namun melihat peluang dalam memajukan kualitas pendidikan di NTB.

20. Ketua Komite:

Diminta kepada semua Civitas SBI Mataram dengan Anggota Komite untuk menjalin kerjasama yang baik dalam membangun SBI Mataram, dan diharapkan kepada peneliti tidak hanya meneliti masalah yang ada di SBI Mataram tetapi juga memberikan solusi apa yang baik untuk meningkatkan pengembangan management SBI Mataram kedepannya. Kedepan akan dilakukan pembenahan2 dan akan dibentuk yayasan yang akan memanage SBI Mataram.

Moderator : Penutup

UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN 9:**HASIL WAWANCARA****WAWANCARA DENGAN KOMISI 2 (BIDANG PENDIDIKAN) DPRD KOTA
MATARAAM**

Pendapat ibu tentang fasilitas yang ada di TK SD Bertaraf Internasional.

Yang saya tau beberapa hal seperti pembangunan, memang kita lihat dari sisi positifnya bagus ya.. lengkap fasilitasnya. Saya pernah meninjau kesana bagus sekali. Ya kalau saya liat masih seperti itu, alhamdulillah ya..pad saat saya kesana kebetulan juga ada anak yang jatuh itu langsung ditangani ada kliniknya, ada dokternya ya tentu penanganan anak di sana sangat bagus sekali yaaa.. yaa memang biaya yg dikeluarkan anak kita untuk masuk ke sekolah sangat cukup besar yaaa... sesuailaahh begituu dengan fasilitas dan pelayanan pendidikan yg telah diberikan.

apakah sekarang masih berjalan atau tidak yang jelas begitu anak” sampe di rumah mereka sudah tidak mengerjakan tugs ato PR dllnya. Jadi anak” sampai jam 3 di sana dengan semua tugas ato Pr nya terlesaikan sampai jam 3 tsb, itu yg kami diberitahunya. Jadi anak” sampai dirumah meraka bisa istirahat dan di sana juga mereka 1 kelas terbatas dengn diawasi oleh 2 orang guru, pokoknya sekolah itu akan menjadi lebih bagus dari pada sekolah pad umumnya yang isinya 1 kls 40 orng anak dengan diawasi 1 orang guru kalo itupun guru tsb PNS, terkadang di kota mataram ini kita kasian gitu yaa.. ada yang walikelas itu belum terdaftar dalam PNS, yaa memang kekurangan guru sangat terasa di kota Mataram ini. Kalau semua sekolah

seperti sekolah RSBI tersebut enakk yaa jadi anak” lebih focus belajar, termasuk juga guru” juga bisa lebih dekat dengan anak anak.

Menurut ibu bagaimana pelayanan yang diberikan selama ini?

Kalo say liat sekilas yaa, di sana ada tempat untuk anak anak beribadah , tempat anak istirahat tapi kalo untuk duduk ngawasi dalam kelas itu tidak perah dan saya juga tidak pernah bertanya langsung dengan siswa disana. Kebetulan juga anak saya sekolah di SD 2 yang sekolah biasa memang itu rintisan (menuju) bertaraf tapi sangat beda jauh kondisinya dengan sekolah yang ada di seganteng itu.

Bagaimana dengan kemampuan petugas pelayanan disana?

Karena saya belum langsung bertanya pada siswa, memang yag say liat anak anak kita sekarang ini yang lebih menonjol itu (SDK) nya yang lebih banyaak mengikuti lomba lomba olimpiade.

DPR jarang untuk menangani sekolah seperti ini soalnya banyak sekolah yang kita tangani yaa di kota ini , jadii kita lebih di beri penanganan sekolah pinggiran yang bermasalah yg sering kami back up menjadi sekolah yang lebih baik sehingga pendidikan anak anak kita di sekolah pinggiran tidak kalah dan tidak terlalu jauh mutunya.

Pernah ibu menetapkan suatu kebijakan untuk sekolah itu?

Karena memang di sini dari anak dengan orang tua yang berada , ibu sendiri tau gitu , memang memang tidak mungkin Tk SD itu biaya gratis tapii dengan masuknya di

sekolah bertaraf ini mereka tau para orang tua dengan sendirinya bahwa mereka harus bayar lebih. Karena orang sudah pada tau maka tidak ada yang menyampaikan pad kami hal hal penyimpang gitu. Seperti sekolah saya bilang tadi yang masih rintisan seperti SD 2, dllnya itu banyak permasalahan yang masuk pada kami gitu, yah.. seperti yang pada saat kita ingiin meningkatkan mutu sekolah tersebut pasti banyak yg menentang dengan adanya biaya sekolah tinggi karena anak anak yang bisa masuk sana hanya anak anak yang mempunyai orang tua yang berkantong tebal gitu. Bagaimana keadaan sekolah itu sampai pembelajarannya kami disini tidak memantaunya karena sudah ada instansi atau dinas yang mengurus dan menangani hal tersebut. Seperti apa pelayayannya, keadaan petugasnya, keamanannya, akuntabilitas, transparansinya dan sebagainya dan sebagainya kami serahkan kepada dinas atau instansi yang membawahnya. Kalau ada yang dianggap menyimpang dan merugikan masyarakat baru kami mendapatkan laporan dan menindaklanjutinya kalau perlu.

Kalau begitu apa harapan ibu , terhadap pengembangan sekolah model yang ada di mataram ini ?

Tentunya saya melihat kalau saya jajarkan dengan TK SD iqro', memang luar biasa .. cucu saya yang sekolah di situ sudah bisa solat dari niat sampai bacaan doa selesai .. semua bacaan doa itu dia hapal gitu. Dari pagi jam 7 masuk iqro di baca sampai sekarang pulang nya itu jam 2, tapi sampai sekarang pun saya yakin semua sekolah tidak bisa seperti itu karena pasti itu biaya yang dibutuhkan untuk membuat sekolah TK SD seperti yang ada di seganteng, walau tidak mungkin walau dia negeri yaaa..

yang saya tau setara dengan TK SD iqro (swasta) saya berani mengatakan itu setara karena biaya sekolah anak saya yang di SD 2 dengan cucu saya itu sangat berbeda jauh karena memang juga di TK iqro itu dibatasi.

Tidak bisa kita juga mau menyalahkan siswa karena memang sekolah sekolah biasa itu isinya 1 kelas 40 siswa diawasi dengan 1 orang guru.

Kalau saya katakan ingin menjadikan itu sekolah model , siapa sih yang tidak mau.. tapi untuk saat ini tidak memungkinkan.. karena kalau saya mau katakan bakal jadikan sekolah model saya harus mempersiapkan semuanya dong, dengan dana yang tidak memungkinkan . karena memang kemampuan dana , kemampuan daerah yang membuat seperti ini. Kalau saya mengatakan “mari kita jadikan sekolah itu menjadi sekolah model” saya rasa itu tidak mungkin gitu. APBD kita hanya 500 milyar itu tidak cukup membiayai semua sekolah yang ada di sini.

UNIVERSITAS TERBUKA

HASIL WAWANCARA DENGAN KEPALA BIDANG PENDIDIKAN (KABID) DIKNAS KOTA MATARAM

Kita secara diskusi lembaga senang adanya sekola itu apalagi rencana awal sudah bertaraf internasional tapi kenyataannya berdasarkan pengamatann kita ini bukan bertaraf internasional krn ada grade garde yang harus dia lalui. Kami berkesimpulan disin bukan bertaraf internasional meski sudah ada plang nya bertaraf internasional di sana ternyata ekolah ini dari hasil prefikasi, investasi dari BPKP itu bukan bertaraf internasional tapi model sekolah. Saat rapat di KADIS sudah kami sampaikan. Kami tidak bisa mengganti tapa ada persetujuan UNRAM dengan Walikota.

- Kondisi sekarang setelah adanya masukan ..

Sekolah itu berjalan seperti biasa, karena yaa .. kepala sekolah nya yang tetap mempertahankan sekolah itu, ya dia berindung dibalik direkturnya itu ibu kepala sekolahnya. Kita tidak bisa ambil keputusan langsung tanpa ada persetujuan , intinya kita harus kerjasama gitu .. Kita disini hanya melaksanakan saja tugas kita.

Kalo langsung untuk mengeluarkan kebijakan tidak pernah tapi kami smpaikan ke sekda. Kebijakan SD ini, iya skolah ini (seganteng) tidak pernah melaporkan hasil dari sekolahnya mungkin tiap bulan , 2 bulan sekali seperti itu tapi kalo kita tdk minta tdk bakal dikasi berbeda sama sakolah negri atau swasta yang lain seperti yang ibu sebutan tadi sekolah negri dan swasta itu memberi laporan pada kami jadi kami tau sekola itu kekuranga apa, butuh apa. Naah .. kalo skolah ini (seganteng)

tidak pernah seperti itu dia merasa lebih sekolah ini. Dia juga merasa dia bagian dari unram buka dinas pendidikan ataupun dari walikota.

Kalo ada pembahasan tentang kurikulum tetap kita undang sekolah ini. Tapi kalo pembicaraannya kita alih ke gugus dia tdk mau.

Terlepas dari yang tadi, guru” yang ditempatkan tdk di sekolah negeri akan sulit untuk proses sertifikasi, sulit naik pangkat.

Pelayanan pendidikan, saat saya mewakili pak kadis untuk ke sekolah tersebut ada salah satu orangtua siswa yang cerita sendiri kapan saya yang orang tua ini sekolah di newzeland atau australia gitu, anaknya itu sekolah di sekolah ini dia senang ketimbang anaknya yang sekolah di SMP 2. Tapi sekolah di sekolah tdk bs apa apa anaknya yang sekolah ini hanya senang karena banyak diajak mainnya, dia kasi makan spirit itu berbeda dengan anaknya yang ada di SMP 2 ni, awalnya tidak bisa dia tidak senang sekarang anaknya jadi bagus bahasa inggrisnya seperti itu.

Kita memang memberi bantuan kepada mereka tapi mereka seharusnya memberi laporan penanggungjawaban untuk kami uang itu untuk apa, tapi mereka tdk membuat laporan itu. Dia merasa dirinya lebih dari kita dari semuanya sekolah itu.

kebijakan secara umum tdk ada, aturan umum sama dengan sekolah sekolah lain, dan dia lakukan, tapi tentang peraturan umum sekolah sekolah lain sudah kami bertahukan kapan sekolah ini. Untuk proses pembelajaran kurikulum kita samakan tapi mungkin sedikit lebih karena dia merasa lebih kan dia bertaraf internasional ya silahkan saja tapi orang kadang tidak merasakan itu sekolah sebagai SBI.

Dia narik dari siswa untuk ujian internasional. Dari BPKB itu kami melihat skola itu bukan bertaraf internasional tapi sekolah model. Kaitannya dengan dia mungut biaya dengan siswa itu karena dia merasa sekolah internasional jd harus ada ujian internasional. Kalo RSBI SMP apa sgl macam itu mmng sudah ada bantuan dari pusat. Mungkin di mungut biaya itu dia yang buat soalnya seperti itu kai tdk pernah menerima adanya pusat yang membuat soal untuk ujian internasional. Kalo soal yang diikirm lagi kesana mungkin bener yaa tapi kalo untuk mungut biaya itu kami tidak tau.

Semuanya jalan sendiri, hanya informasi sudah diberikan kepada skola itu. Informasi yang tlah kami berikan di lalaikan begitu sj. Kalo memang skolh itu merasa ada di bawahan dinas pendidikan saat pengawas masuk dia berikan dong, dia kan merasa dia SBI tidak perlu diawasi tdk perlu ada monitoring.

UNIVERSITAS TERBUKA

HASIL WAWANCARA DENGAN KETUA DEWAN PENDIDIKAN KOTA MATARAM

Ketua dewan pendidikan mulai berperan sejak pembangunan gedung. Baru setelah jadi kontak oleh dinas untuk membantu membentuk komite sekolah.

Komite sekolah sangat diperlukan ketika sekolah berhubungan dengan blokgrand. Tahun 2007 Dewan pendidikan diundang untuk memfasilitasi dan mengadakan pertemuan dengan masyarakat/orang tua siswa untuk membentuk komite sekolah berdasarkan Kep Men 44/u/2002. Tanpa melalui proses yang seharusnya dengan pembentukan panitia tetapi melalui aklamasi dan demokratis maka terbentuklah komite sekolah dan setelah itu barulah sekolah mendapatkan blokgrand. Perkembangan selanjutnya terjadilah masalah pada TK-SD bertaraf Internasional setelah dipimpin oleh direktur baru. Sekolah menjadi tidak kondusif dan komite sekolah tidak lagi berperan serta yang paling mengecewakan adalah hasil UAN kalah dengan sekolah biasa lainnya dan banyak guru yang keluar. Melihat keadaan tersebut berdasarkan PP Nomor 17 tahun 2010 dibentuklah komite sekolah yang baru pada bulan Pebruari 2011.

Setelah dibentuknya komite sekolah yang baru tidak membawa perubahan, sering terjadi kemelut karena TK-SD Internasional tersebut tidak mempunyai aturan yang jelas. Sekolah TK-SD Internasional ini dinaungi oleh dua lembaga yaitu UNRAM dan DIKPORA sehingga kemana harus bertanggung jawab menjadi tidak jelas pula. Kualitasnya kalah dengan sekolah lain.

Kebijakan khusus, tidak terlibat langsung, sehingga tidak ada kebijakan. Hanya ada masukan. Karena ada kemelut diberikan saran supaya ada aturan jelas yang mengatur sehingga tidak terjadi kemelut antara 2 pemegang mandat masing tidak memegang aturan dalam pendidikan itu. Aturan layanan harus jelas dari departemen, dasar hukum harus jelas sehingga layanan pendidikan berjalan sesuai dengan harapan.

Dewan Pendidikan tidak mengetahui apakah standar pelayanan pendidikan sudah dilaksanakan atau tidak yg jelas pasti sudah tetapi bukan itu seharusnya sudah melebihi sudah memenuhi 8 standar SSN dan memenuhi standar ssn dan memakai kur plus

Ada uang ujian internasional, berarti diakui menurut saya belum jelas

SSn sudah dan kur plus sudah dipakai. Belum ada kesepakatan MOU antara unram dengan Pemda

Penyediaan sarana luar biasa

Tetapi pelayanan belum memuaskan kinsmen (cepat, tanggap dan kehandalan)

Pelayanan tergantung dari leader ,Manajemen diTKSD belum berjalan karena ada gep ke bawah, contoh nya kalau kita datang tidak ada hormatnya kepada tamu, dibiarka saja tidak dipersilahkan, hal ni sangat tergantung dari pimpinan, pimpinan hrs mengakomodir juga pendapat /masukan dari

masyarakat, pimpinan jangan merasa paling hebat, klo begitu rusak sudah pendidikan. Seharusnya sekolah trsb milik masyarakat dilingkungannya akan tetapi tidak ada sopan santun, keramahan dan tidak yaman masuk disana itulah kalau ada dua pimpinan yang mengatur. Sekolah bukan milik masyarakatnya. Seharusnya sekolah milik masyarakat. Semuanya ini karena pimpinan ganda.

Terjadi kesenjangan antara masyarakat dengan pimpinan

Tanggungjawabnya harus segera ditingkatkan. pertanggung jawabn tidak jelas, karena dua atasan maka semua tidak jelas ada yg kerekotor dan yg ke pemda . Hrs jelas kepada siapa dia bertanggung jawab. Mungkin direktur tidak bisa menempatkan dirimau bertanggungjwb kePemda atau ke rector.

Tranparansinya bagaimana seharusnya ada liplet liplet seHINGA tahu dan pendidikan terbuka untuk masyarakat sehingga masyarakat dapat ikut berperan serta dalam memberikan masukan masukan tidak menutup diri sehingga sekolah kelihatan elit apalagi akuntabilitasnya lemah mempertanggung jawabkan apa didalam tidak bisa.

Intinya akuntabilitas rendah, tranparansi kurang, partisipasi masyarakat kurang, kurang demokratis mungkin karena direkturnya terlalu pintar

Laporannya/lisan bagus bagus

Rekomendasi bapak

Antara komite sekolah perwakilan masyarakat harus benar-benar sinergi kerjasama yang baik benar benar memikirkan masalah financial,guru-guru. Bagaimana guru dapat melaksanakan tugasnya dan direktur bisa mengayomi dengan kepemimpinan yang demokratis, jangan membeda-bedakan banyak guru yang kurang srek.

LAMPIRAN 10

HASIL TRIANGULASI

Kalau kita bandingkan sarana dan Prasarana di sekolah ini lengkap, jauh dari sarana yang dimiliki oleh sekolah-sekolah lain baik yang negeri maupun sekolah swasta. Gedungnya lumayan bagus dan ruangan-ruangan yang dibutuhkan beserta fasilitasnya tersedia. Mudah-mudahan guru dan siswa dapat memanfaatkan, maksud saya tidak sebagai pajangan saja seperti piala yang dipamer di dalam etalase. (N)

Sekolah TK SD bertaraf Internasional Mataram diakui sebagai sekolah yang bagus dan baik. Memang betul fasilitas fisiknya kelihatan lengkap tapi fasilitas yang tidak nyata seperti penyediaan bahan ajar katanya guru-guru sering sekali tidak terpenuhi dalam waktu yang dibutuhkan,terutama peralatan untuk TK, mengapa bisa seperti itu? Alasannya pimpinan tidak ditempat sehingga keputusan untuk mengadakan barang tersebut harus menunggu pimpinan ada. Hal ini berkali-kali terjadi dan sudah kami informasikan ketua komite sekolah dan mudah-mudahan bahan ajar tersedia setiap dibutuhkan. Kalau kita menunggu bahan ada, materi tertunda dan kita harus mengulang pada jam berikutnya (W)

Anak saya juga sering tidak mau makan di sekolah, alasannya dia tidak suka makanannya, berarti guru belum tanggap terhadap kebutuhan anak, seharusnya guru yang mendampingi anak-anak makan tanya mengapa tidak mau makan dan kalau anak-anak malu atau tidak berani menyatakan tidak suka makanannya, guru mencari tau sampai ketahuan kenapa tidak mau makan dan orang tua diinformasikan anak tidak mau makan sehingga nanti kita dapat mencari solusi bersama. (R)

Sekolah ini satu-satunya di Mataram yang mempunyai fasilitas lengkap dan harapan saya menyekolahkan anak disini agar anak dapat berkembang optimal, Ternyata anak saya senang datang ke sekolah hanya mengingat mainnya dan prestasinya lebih jelek dibanding saudaranya yang sekolah disekolah biasa.

Saya bingung apa yang salah atau kurang? Guru-gurunya terpilih dan berkualitas tapi kenapa NEM anak-anak bisa kalah dengan sekolah biasa. (K)

Guru-guru disini baik dan perhatian semua, pembelajaran juga bagus, tetapi menurut guru pimpinan kurang mempercayai guru sehingga guru sering tertunda dalam menyelesaikan masalah siswa yang berhubungan dengan pembelajaran. (W)

Saya menyangsikan terhadap pendidikan anak saya, apakah dengan bersekolah disini dapat meningkatkan kualitas SDM nya . Sekolah disini belum dapat memberikan jaminan untuk lebih dari sekolah biasa lainnya walaupun fasilitasnya tergolong lengkap, buktinya NEM saja lebih rendah dibanding sekolah biasa. (R)

Menurut informasi dari guru mengapa terjadi demikian, karena pimpinan dalam hal ini kepala sekolah atau direktur kah namanya jarang sekali bahkan tidak pernah memberikan motivasi. Lebih banyak marahnya bila bertemu dan rapat dan bahkan

pernah memarahi guru di depan kelas saat memberikan pelajaran. sikap yang dilakukan itu sangat mempengaruhi mengganggu kita dalam melaksanakan tugas. (S)

Di sekolah ini belum ada pedoman sebagai acuan untuk melaksanakan kegiatan belum ada. Kita disuruh buat dan pernah buat tetapi belum di tetapkan sebagai pedoman yang resmi. Bagaimana pelayanan dapat dilakukan dengan baik, kalau aturan dan pedoman untuk melaksanakan tugas /kegiatan tidak ada. (S)

Tolok ukur tanggung jawab dapat dilaksanakan dengan baik apabila ada aturan yang jelas. Ya, selama ini belum pernah ada pembagian kewenangan, semua ditangani pimpinan (H)

Banyak kalangan yang beranggapan bahwa sekolah ini adalah sekolah orang-orang gedean, orang-orang tertentu saja yang bisa sekolah disana. Mengapa mereka beranggapan seperti itu? Karena mereka bilang sulit sekali mendapatkan informasi tentang berbagai hal disekolah itu baik mengenai bagaimana bisa bersekolah disitu, sepertinya hanya orang-orang tertentu saja yang tau yang dianggap mampu menyekolahkan anaknya disitu dan kesannya sekolah orang berduit. (Y)

Sepertinya orang-orang tertentu saja yang boleh menyekolahkan anaknya disana, walaupun beritanya tidak benar tapi kesannya seperti itu karena kurang membuka diri untuk masyarakat luas. (N)

Wujud tanggungjawab masyarakat terhadap pendidikan diwujudkan dalam fungsi yang melekat pada Komite Sekolah, yaitu fungsi pemberi pertimbangan dalam pengambilan keputusan, fungsi kontrol dan akuntabilitas publik, fungsi pendukung serta fungsi mediator antara sekolah dengan masyarakat yang diwakilinya, serta

perannya dalam peningkatan mutu pelayanan dengan memberikan pertimbangan, arahan dan dukungan tenaga, sarana dan prasarana, tetapi Komite sekolah yang baru sudah terbentuk telah melakukan fungsinya dengan baik dianggap terlalu mengatur dan mencampuri semua urusan oleh pimpinan. (S)

UNIVERSITAS TERBUKA