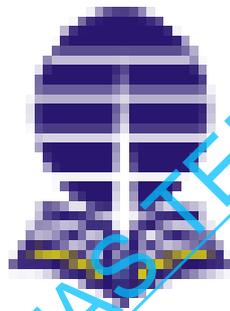


13/40990

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TATM)**

**ANALISIS MANAJEMEN KOMITE SEKOLAH DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PENDIDIKAN DI SMKN 1 TANJUNG  
KABUPATEN LOMBOK UTARA**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Magister Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :  
Sawaludin  
NIM. 015 982 911**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2012**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

**TAPM yang berjudul Analisis Manajemen Komite Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Tanjung Kabupaten Lombok Utara adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

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

**Jakarta, 07 September 2012  
Yang Menyatakan**

METERAI  
TEMPEL

86B59AAF95489603

6000



DJP

**( Sawaludin )**

**NIM: 015 982 911**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

**N a m a** : SAWALUDIN  
**NIM** : 015982911  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Judul Tesis** : Analisis Manajemen Komite Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Tanjung Kabupaten Lombok Utara

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

**Hari/Tanggal** : Jum'at, 07 September 2012  
**W a k t u** : 07.30 – 09.30 WITA  
**Dan telah dinyatakan** : LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

**Ketua Komisi Penguji** : Drs. Kesipudin, M.Pd (.....)  
**Penguji Ahli** : Andi Fefta Wijaya, MDA., Ph.D (.....)  
**Pembimbing I** : Dr. Liestyodono B. Irianto (.....)  
**Pembimbing II** : Agusdin, SE, MBA, DBA (.....)

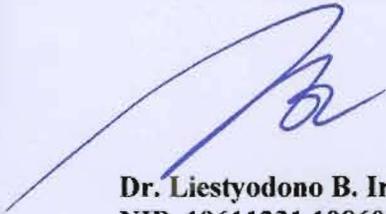
## LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

**Judul TAPM** : Analisis Manajemen Komite Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Tanjung Kabupaten Lombok Utara

**Penyusun TAPM** : SAWALUDIN  
**NIM** : 015982911  
**Program Study** : Magister Administrasi Publik  
**Hari/Tanggal** : Jum'at, 07 September 2012

**Menyetujui :**

**Pembimbing I,**



**Dr. Liestyodono B. Irianto**  
NIP. 19611231 198601 1 002

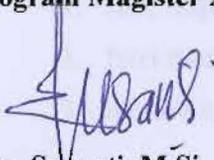
**Pembimbing II,**



**Agusdin, SE, MBA, DBA**  
NIP. 19640813 198903 1 001

**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

**MOTTO**

**“ Allah menghapuskan apa yang Dia kehendaki  
dan menetapkan (apa yang Dia kehendaki), dan di sisi-Nyalah terdapat  
Ummul-Kitab (Lauh Mahfuzh).”**

**(ARR'AD AYAT 39)**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**PERSEMBAHAN**

**Karya tulis ilmiah dalam bentuk TAPM, saya persembahkan  
kepada :**

- 1. Ibu, Bapak dan Adik-adikku tercinta**
- 2. Istri dan Anak-anakku tersayang**
- 3. Almamater Universitas Terbuka yang saya banggakan**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena atas Rahmat-Nya jualah sehingga penulisan TAPM (Tesis) ini dapat diselesaikan. Penulisan TAPM yang berjudul “Analisis Manajemen Komite Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Tanjung Kabupaten Lombok Utara” ini tersusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Tersusunnya penulisan TAPM ini tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak yang sangat erat kaitannya mulai dari perkuliahan sampai dengan penulisan penyusunan TAPM ini, oleh karena itu melalui kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih dan rasa hormat setinggi-tingginya kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Kepala UPBJJ-UT Mataram selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
3. Pembimbing I Bapak Dr. Liestyodono B. Irianto dan Pembimbing II Bapak Agusdin, SE, MBA, DBA yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
4. Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik selaku penanggung jawab Program Magister Administrasi Publik;
5. Kedua orang tuaku (Bapak dan Ibu) yang mngiringi dengan do'a dan keluarga saya (Istri dan Anakku serta Adik-adikku) yang telah melibatkan diri dalam petunjuk, bantuan dan dukungan material dan moral;
6. Dan semua pihak yang telah membantu dalam kerja penulisan TAPM ini.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya atas segala amal baik Bapak dan Ibu serta teman sekalian.

Akhirnya, semoga tulisan TAPM ini dapat bermamfaat sesuai dengan yang diharapkan. Amin, Amin Ya Robbal' Alamin.

Mataram, September 2012

Penulis

**ABSTRAK****Analisis Manajemen Komite Sekolah dalam Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Tanjung  
Kabupaten Lombok Utara  
Sawaludin****Universitas Terbuka  
sawaludinsd@yahoo.co.id****Kata Kunci: Manajemen Komite Sekolah, Kualitas Pelayanan Pendidikan.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung Kabupaten Lombok Utara. Desain penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Digunakannya metode kualitatif, maka penelitian ini disebut penelitian kualitatif. Metode analisis data menggunakan analisis data kualitatif. Prosedur analisis data atau langkah melakukan analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut : 1. Pengumpulan data → 2. Transkrip data → 3. Pembuatan koding → 4. Kategorisasi data → 5. Penyimpulan sementara → 6. Triangulasi → 7. Penyimpulan akhir. Temuan penelitian dapat diungkapkan sebagai berikut; **1. Perencanaan**, komite sekolah tidak memiliki program tertulis jadi kegiatan tidak direncanakan. Komite tidak memiliki program perencanaan teranalisis terhadap kualitas pelayanan, **2. Pengorganisasian**, Komite sekolah belum mampu mengorganisasikan ; potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat secara maksimal, anggaran secara maksimal terbatas pada anggaran yang bersumber dari orang tua wali siswa, mobilisasi tenaga kependidikan non guru, pemantauan kondisi sarana dan prasarana, pemantauan kondisi anggaran pendidikan, Komite belum memiliki pengorganisasian dalam kualitas pelayanan, **3. Pelaksanaan**, Penggerakan dilaksanakan oleh komite belum maksimal ; dibagian kurikulum tidak penuh memberikan masukan terhadap proses pengelolaan (manajemen) pendidikan, mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat, menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap kualitas pelayanan, **4. Pengawasan/Kontrol**, oleh komite belum maksimal terhadap ; proses pengambilan keputusan di sekolah, Mengontrol kualitas kebijakan di sekolah, proses perencanaan pendidikan di sekolah , kualitas perencanaan sekolah, memantau organisasi sekolah, memantau penjadwalan program sekolah, memantau alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah, memantau hasil ujian akhir. Komite melakukan pengawasan/kontrol belum maksimal terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Tanjung yang dimaksud adalah dari lima dimensi (Tangibel /berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan. Assurance /jaminan, Empathy/empati). Penelitian ini menyimpulkan manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Tanjung dari lima dimensi (Tangibel /berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan. Assurance /jaminan, Empathy/empati) belum maksimal dalam memberikan layanan prima atau layanan terbaik. Rekomendasi : 1. Kepada Komite Sekolah dan stake-kholder berbagai ukuran efisiensi dan optimasi dalam manajemen pendidikan perlu dipantau dan dievaluasi secara terus-menerus dan dalam waktu yang teratur. 2. Kepada pengelola sekolah sebelum menerima siswa dimohon menyiapkan fasilitas yang cukup dan teranalisis siap.

**ABSTRACT**

***Analysis of the School Committee to Enhance Management  
Quality of Education Services at Vocational School 1 of Tanjung  
District at Nort Lombok  
Sawaludin  
The Open University  
sawaludinsd@yahoo.co.id***

**Keywords:** *Management of the School Committee, Quality Education Services.*

*The purpose of this study was to analyze the management of the school committee in improving the quality of education at Vocational School 1 of Tanjung In Cope/District at Nort Lombok. Uses descriptive qualitative research design. The use of qualitative methods, the study called qualitative research. The method of data analysis using qualitative data analysis. Data analysis procedures or steps to analyze the data in this study are as follows: 1. Data collection → 2. Transcript data → 3. Making coding → 4. Categorization of data → 5. Inference while → 6. Triangulation → 7. Final inference. The findings of the study can be expressed as follows: **1. Planning**, the school committee did not have a written program so unplanned activities. The Committee does not have a planning program Unanalyzed to service quality, **2. Organizing Committee**, the school has not been able to organizing; potential educational resources in the community to the maximum, the maximum budget is limited to a budget that comes from the parents guardians of students, the mobilization of non-teacher education, infrastructure condition monitoring, monitoring of the education budget, the Committee has not have the organization in quality of service, **3. Actuating**, the Mobilizing carried out by the committee is not maximized; In the part of curriculum does not fully provide input to the process management (management) education and promotes policies and programs to the public schools, accommodating complaints and grievances against the policies and programs of the school. The Committee did not maximal mobilization of the quality of service, **4. Supervision / Controlling**, by the committee have not been up to; process of decision making in schools, Controlling the quality of the school policy, school educational planning process, the quality of school planning, school organization monitor, monitor scheduling school programs, monitor the budget allocation for the implementation of school programs, monitor results final exam. Committee to supervise / control have not been up to the quality of service. Quality of education at Vocational School 1 of Tanjung of the five dimensions (tangible / intangible, Reliability / reliability, responsiveness / responsiveness. Assurance / guarantee, Empathy / empathy). The study concluded the school management committees in improving the quality of education at Vocational School 1 of Tanjung of the five dimensions (tangible / intangible, Reliability / reliability, responsiveness / responsiveness. Assurance / guarantee, Empathy / empathy) is not maximized in providing excellent service or a service. Recommendations: 1. To the School Committee and the stake-kholder any size efficiency and optimization in the management education needs to be monitored and evaluated on an ongoing basis and in regular time. 2. To the school administrators are requested to prepare students before receiving adequate facilities and unanalyzed ready.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>JUDUL</b>	
<b>Pernyataan</b> .....	i
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	ii
<b>Lembar Persetujuan</b> .....	iii
<b>Motto</b> .....	iv
<b>Persembahan</b> .....	iv
<b>Kata Pengantar</b> .....	v
<b>Abstrak</b> .....	vi
<b>Daftar Isi</b> .....	viii
<b>Daftar Tabel</b> .....	x
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Kajian Teori .....	8
1. Konsep Manajemen .....	8
2. Konsep Organisasi dalam Manajemen .....	15
3. Konsep Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) .....	21
4. Konsep Komite Sekolah .....	25
5. Konsep Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	33
B. Penelitian Sebelumnya .....	37
C. Kerangka Berpikir .....	40
D. Definisi operasional .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	45
A. Desain Penelitian .....	45
B. Objek dan Informan Penelitian .....	46
C. Cara Memperoleh Sumber Data (Informan) dan Menentukan Unit Analisis Data.....	46
D. Metode Pengumpulan Data dan Keabsahan Data .....	50
E. Metode Analisis Data .....	52
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	54
A. Gambaran Umum.....	54
1. Lokasi Penelitian .....	54
2. Keberadaan Komite Sekolah di SMKN 1 Tanjung .....	63
B. Deskripsi Manajemen Komite .....	66
1. Perencanaan .....	66
2. Pengorganisasian .....	69
3. Penggerakkan .....	75
4. Pengawasan/Kontrol .....	78
C. Deskripsi Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	85

1. Tangibel (berwujud) .....	85
2. Reliability (keandalan) .....	88
3. Responsiveness (keresponsifan) .....	92
4. Assurance (jaminan/keyakinan) .....	96
5. Empathy (empati) .....	101
D. Deskripsi Manajemen Komite dalam Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	104
E. Pembahasan .....	117
Manajemen Komite Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung .....	117
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	180
A. Simpulan .....	180
B. Saran .....	183
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	184

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal.
2.1. Indikator kinerja komite sekolah .....	29
4.1. Jumlah calon siswa pada Rasio Penerimaan Siswa 4 Tahun Pertama .....	55
4.2. Rasio Penerimaan Siswa ( 4 Tahun Terakhir ) .....	55
4.3. Jumlah Siswa Dan Ruang Kelas .....	55
4.4. Keadaan Siswa SMK 2011/2012 .....	56
4.5. Analisa Kebutuhan Guru .....	56
4.6. Analisa Sarana & Prasarana .....	57
4.7. Tabel Anggaran Pendapatan Belanja Program keahlian dan realisasinya pada tiga tahun pertama .....	58
4.8. Sumber pembiayaan pendanaan rencana anggaran pendapatan belanja program keahlian tahun 2007 .....	58
4.9. Anggaran sekolah tiga tahun terakhir .....	58

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Hal.
Lampiran. 1. Pedoman Wawancara .....	188
Lampiran. 2. Transkrip Data Informan Inti .....	200
Lampiran. 3. Transkrip Data Informan Gabungan .....	211

**UNIVERSITAS TERBUKA**

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pendidikan memiliki peran strategis dalam mendayagunakan potensi manusia agar menjadi lebih baik dan lebih matang. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3, menegaskan bahwa : Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berahlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Engkoswara. & Komariah. (2010;6)

Untuk tercapainya tujuan pendidikan yang diamanatkan di atas, pemerintah dan masyarakat harus bekerjasama, terutama dalam meningkatkan mutu/kualitas pendidikan. Peningkatan kualitas pendidikan terletak pada peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Pelaksanaan Peningkatan kualitas pelayanan pendidikan bukan hanya tanggung jawab pemerintah saja tetapi banyak pihak yang harus berperan diantaranya: kepala sekolah, guru, masyarakat, orang tua wali, dinas pendidikan, dewan pendidikan dan komite sekolah.

Dari pihak yang berperan tersebut Komite Sekolah memiliki peran yang sangat strategis karena memiliki keanggotaan yang berasal dari unsur: guru, orang tua wali, tokoh masyarakat, tokoh agama, pengusaha dan penguasa setempat. Kesemua itu tentunya merupakan orang-orang pilihan. Selain itu komite sekolah telah memiliki payung hukum yang kuat yaitu : Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 1992 tentang Peran Serta Masyarakat dalam Pendidikan Nasional dan lahirnya

Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 tanggal 2 April 2002 tentang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah.

Dalam Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 tanggal 2 April 2002. Komite sekolah secara umum berperan, sebagai: 1. Pemberi pertimbangan (*advisory agency*). 2. Pendukung (*supporting agency*). 3. Pengontrol (*controlling agency*). 4. Mediator (*mediator agency*)

Secara kualitatif, keberadaan Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah/Madrasah memang belum sepenuhnya dapat mendorong peningkatan mutu layanan pendidikan. Salah satu faktor penyebabnya antara lain karena masih rendahnya pemahaman masyarakat dan pemangku kepentingan (*stakeholder*) pendidikan tentang kedudukan, peran, dan fungsi Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah. Yadi H, dkk. (2006:3)

Komite sekolah dibentuk merupakan Pembaharuan pendidikan melalui Manajemen Berbasis Sekolah (MBS). Menurut Engkoswara dan Komariah. (2010:294) Esensi dari MBS adalah terjadinya otonomi, pemberdayaan, transparansi, kemandirian, dan fleksibilitas manajemen pada tingkat sekolah agar tujuan pendidikan dapat tercapai secara produktif, efektif dan efisien.

Mulyasa (2011:127) menyatakan keberadaan komite sekolah harus menjadi kekuatan dan faktor pendorong terbentuknya sekolah yang efektif. Hal tersebut mampu diwujudkan apabila kepala sekolah mampu menggandeng komite sekolah dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengembangkan serta menilai program-program sekolahnya. Selanjutnya Sudarwan (2010:54) menyatakan bahwa manajemen sekolah dapat didekati dari dua sudut pandang, yaitu pendekatan proses dan pendekatan tugas. Pendekatan proses meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Pendekatan tugas administrasi/ manajemen sekolah

mencakup tugas-tugas primer yang harus dilakukan di sekolah. Pendekatan proses merupakan serial kegiatan yang harus dilakukan oleh kepala sekolah bersama komunitasnya termasuk komite sekolah.

Komite Sekolah adalah lembaga non-profit dan non-politis yang dibentuk berdasarkan musyawarah secara demokratis dalam Gunawan R (2005). Selanjutnya Komite sekolah dalam menjalankan peran dan fungsinya perlu dikelola dengan menerapkan berbagai prinsip dan praktik manajemen yang tepat atau melaksanakan manajemen organisasi dengan baik. (Yadi H, dkk. (2006:13).)

Selama ini di SMK Negeri 1 Tanjung kegiatan manajemen komite sekolah secara sadar atau tidak telah berjalan dari sejak berdirinya sekolah pada tahun 2004 sampai sekarang, namun belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari tidak terlaksananya manajemen komite dengan baik, yakni :

1. Pada fungsi perencanaan, selama ini komite belum memiliki perencanaan yang jelas. Perencanaan program hanya perencanaan tahunan yang di buat oleh sekolah.
2. Kegiatan pengoorganisasian, Struktur Organisasinya kurang jelas yaitu tidak terdapatnya garis koordinasi dan garis komando pada struktur. Demikian juga terhadap job deskripsi diantara personil komite belum jelas. Yang nampak berfungsi hanya ketua komite pada penanda tangan RAPBS dan bendahara komite yang ada disekolah pada penerimaan tagihan siswa.
3. Koordinasi, komite jarang melaksanakan koordinasi dukungan terhadap program sekolah. Terutama dukungan sarana, prasarana dan anggaran pendidikan. Kalaupun ada, hanya atas permintaan sekolah (kepala sekolah) dalam hal-hal tertentu.

4. Ketua komite belum mampu menggerakkan seluruh anggotanya terhadap pelaksanaan program secara intensif. Kalaupun ada, itu hanya terjadi pada saat-saat tertentu atas permintaan sekolah.
5. Dalam pengendalian program sekolah belum sepenuhnya dapat dilaksanakan. Selama ini pengendalian program hanya dilaksanakan oleh sekolah (kepala sekolah).
6. Kegiatan evaluasi program juga tidak dilakukan oleh komite.

Komite Sekolah memiliki tugas dan fungsi antara lain ; mendorong tumbuhnya perhatian dan komitmen masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan yang bermutu, mendorong orang tua dan masyarakat berpartisipasi dalam pendidikan guna mendukung peningkatan mutu dan pemerataan pendidikan, dan menggalang dana masyarakat dalam rangka pembiayaan penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan. Rohiat (2010: 48)

SMK Negeri 1 Tanjung pada mulanya merupakan SMK kecil yang menumpang gedung di SMPN 3 Tanjung. Kondisi sekarang sudah menjadi sekolah mandiri yang memiliki gedung sendiri dan kepala sekolah sendiri dengan jumlah siswa di tahun pelajaran 2011/2012 sebanyak 921 siswa yang dijadikan 26 kelas/ruang belajar. Dari kondisi tersebut menunjukkan kemajuan/keberhasilan dari semua pihak termasuk Komite Sekolah.

Masalah mendasar dalam sistem pendidikan nasional adalah efisiensi dalam manajemen pendidikan. Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah berkaitan secara langsung dengan manajemen pendidikan, maka ukuran efisiensi dan efektivitas dapat dijadikan indikator untuk mengukur kinerja badan-badan tersebut. (Suyanto (2003).)

Komite Sekolah merupakan suatu badan yang mewadahi peran serta masyarakat dalam rangka meningkatkan mutu, pemerataan dan efisiensi pengelolaan pendidikan di satuan pendidikan. Mutu layanan pendidikan adalah pencapaian standar yang dipersepsi oleh pengguna layanan yang menyamai atau bahkan melebihi standar layanan pendidikan yang berlaku. (Yadi H, dkk. (2006;17).)

Guru, Kepala Sekolah, Pengawas dan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugasnya telah disebutkan memiliki standar menurut peraturan masing-masing dalam Pendidikan Nasional. Sudarwan (2010: 11) menyatakan tradisi main tunjuk dalam pengangkatan Wakil Kepala Sekolah, Kepala Sekolah dan Pengawas, apalagi mengangkat mereka yang tidak memenuhi kualifikasi, kompetensi, dan administratif akan menjadi awal bencana di sekolah.

Engkoswara dan Komariah (2010; 309) menyatakan standar mutu adalah paduan sifat-sifat barang atau jasa termasuk sistem manajemennya yang relatif *establish* dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan pendidikan terletak pula pada mutu pelaksanaan proses pembelajaran yang berlangsung di ruang kelas, dimana para siswa dan guru berkomunikasi secara menyenangkan. Dalam Yadi H, dkk. (2006;17) menyatakan layanan pendidikan adalah berbagai sumber daya yang dibutuhkan untuk memberikan dukungan terjadinya kondisi proses pembelajaran yang baik atau bermutu.

Pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat tidak mengakibatkan pengalihan hak atau kepemilikan. Riduwan (Ed). (2009:335).

Deming dalam Edward (2010:100) menyatakan bahwa organisasi yang mengukur kesuksesan melalui indikator prestasi mungkin telah lupa bahwa ukuran kesuksesan yang sebenarnya adalah kegembiraan dan kepuasan pelanggan. Berlanjut Mulyasa (2011: 156) sedikitnya terdapat lima sifat layanan yang harus diwujudkan agar pelanggan puas meliputi : 1. Keterpercayaan (*reliability*); 2. Keterjaminan (*assurance*) ; 3. Penampilan (*tangible*); 4. Perhatian (*emphaty*); 5. Ketanggapan (*responsiveness*).

Sebagai tindak lanjut dari komite sekolah di SMK Negeri 1 Tanjung dalam menjalankan peran dan fungsinya secara optimal dan berkelanjutan tergantung bagaimana kemampuan manajemen yang diterapkan. Untuk mengetahui bagaimana manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Tanjung Kabupaten Lombok Utara dapatlah dilakukan Analisis.

#### **B. Perumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana Manajemen Komite Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung Kabupaten Lombok Utara ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Manajemen Komite Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung Kabupaten Lombok Utara.

#### **D. Manfaat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut tentang manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung. Disamping itu akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS), dan kualitas pelayanan pendidikan serta terlaksananya tujuan, peran dan fungsi Komite Sekolah dalam fungsi manajemen pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung Kabupaten Lombok Utara.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan masukan bagi pengurus komite untuk membuat suatu manajemen Komite Sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan demi tercapainya tujuan, peran dan fungsinya sebagai komite sekolah secara optimal.
- b. Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Daerah khususnya Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Lombok Utara, dan Instansi terkait sebagai pelayan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan pada satuan pendidikan.
- c. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lainnya yang berminat melakukan kajian tentang analisis manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Konsep Manajemen.

Siapa pun yang menjalankan usaha tentu telah melaksanakan serangkaian kegiatan merencanakan, melaksanakan dan menilai keberhasilan dan kegagalan usahanya. Disadari atau tidak, mereka telah menempuh proses manajemen. Akan tetapi, langkah lebih baik apabila dalam praktek usahanya mereka menerapkan pemahaman yang mendalam tentang ilmu manajemen, tentu usahanya akan lebih terarah dan lebih mudah mencapai tujuan. ‘

Ilmu manajemen apabila dipelajari secara komprehensif dan diterapkan secara konsisten memberikan arahan yang jelas, langkah yang teratur dan keberhasilan dan kegagalan dapat mudah dievaluasi dengan benar, akurat dan lengkap sehingga dapat dijadikan bahan pembelajaran bagi tindakan selanjutnya. Yati, S dan Komariah dalam Riduwan (Ed) (2009;85).

Engkoswara dan Komariah (2010;85) Setiap ahli memberikan pandangan yang berbeda tentang batasan manajemen, karena itu tidak mudah memberi arti universal yang dapat diterima semua orang. Namun demikian dari pikiran-pikiran ahli tentang definisi manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses menggunakan orang dan sumber lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Organisasi pendidikan sebagai lembaga yang bukan saja besar secara fisik, tetapi juga mengemban misi yang besar dan mulia untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Tentu saja memerlukan manajemen yang profesional. Tujuan manajemen adalah mencapai kinerja organisasi secara produktif, efektif, efisien, dan

berkualitas. Sedangkan fungsi manajemen adalah membuat ke rja o rganisasi berjalan lancar de ngan fokus pa da pe nerapan kemampuan manajer da lam merencanakan, m engorganisasikan, me ngimplementasikan rencana, me ngawasi, mengevaluasi da n melaporkan k inerja o rganisasi Yati, S da n Komariah dalam Riduwan (Ed) (2009:85&100).

Selanjutnya Yati, S da n Komariah dalam Riduwan (Ed) (2009:86) D ari para ahli menyatakan bahwa;

“Manajemen merupakan suatu pr oses t ertentu yang menggunakan kemampuan a tau ke ahlian u ntuk mencapai suatu tujuan yang didalam pe laksanaannya da pat mengikuti a lur ke ilmuian secara ilmiah da n da pat pu la menonjolkan ke khasan a tau ga ya manajer dalam mendayagunakan ke mampuan o rang lain. Dengan d emikian terdapat tiga fokus untuk mengartikan manajemen yaitu ;

- Manajemen sebagai suatu kemampuan a tau keahlian yang selanjutnya me njadi c ikal b akai ma najemen s ebagai suatu profesi. Manajemen s ebagai s uatu ilmu menekankan perhatian pa da keterampilan da n k emampuan manajerial yang diklasifikasikan menjadi k emampuan/keterampilan teknikal, manusiawi da n konseptual.
- Manajemen s ebagai proses y aitu dengan m enentukan langkah yang sistematis dan terpadu sebagai aktifitas manajemen.
- Manajemen s ebagai s eni t ercermin dari pe rbedaan g aya (style) seseorang da lam menggunakan at au memeberdayakan o rang lain untuk mencapai tujuan.”

Endang, H. dan Nani, H. Dalam Riduwan (Ed) (2009:230) Kata manjemen berasal dari bahasa ingris, management yang di kembangkan dari kata to manage, yang artinya mengatur/mengelola. K ata manage itu sendiri berasal da ri I talia Manegio yang diadopsi dari bahasa latin managiare, yang berasal dari kata manus yang artinya t angan. A pabila k ita membuat s uatu batasan at au definisi t entang manajemen dapatlah dikemukakan sebagai berikut “ bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pe laksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pe ngorganisasian ( *organizing*), pe nyusunan pe rsonalia ( *staffing*) pengarahan dan kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*).

Menurut Yati, S dan Komariah dalam Riduwan (Ed) (2009:93-95) dan Engkoswara dan Komariah (2010:94-96) Beberapa definisi menunjukkan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang sistematis didalam melakukan kegiatan organisasi. Proses manajemen secara umum mengikuti langkah-langkah merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan. Langkah proses manajemen secara umum diuraikan sebagai berikut :

→ Pertama merencanakan, adalah membuat suatu target-target yang akan dicapai atau diraih di masa depan. Dalam organisasi merencanakan adalah suatu proses memikirkan dan menetapkan secara matang arah, tujuan dan tindakan sekaligus mengkaji berbagai sumber daya dan metode/teknik yang tepat. Secara sederhana merencanakan adalah suatu proses merumuskan tujuan-tujuan, sumberdaya, dan teknik/metode yang terpilih. Keberadaan suatu rencana sangat penting bagi organisasi karena rencana berfungsi untuk ;

- Menjelaskan dan merinci tujuan yang ingin dicapai
- Memberikan pegangan dan menetapkan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.
- Organisasi memperoleh sumber daya terbaik dan mendayagunakannya sesuai tugas pokok fungsi yang telah ditetapkan.
- Menjadi rujukan anggota organisasi dalam melaksanakan aktivitas yang konsisten prosedur dan tujuan
- Memberikan batas kewenangan dan tanggung jawab bagi seluruh pelaksana
- Memonitor dan mengukur berbagai keberhasilan secara intensif sehingga bisa menemukan dan memperbaiki penyimpangan secara dini.
- Memungkinkan untuk terpeliharanya persesuaian antara kegiatan internal dengan situasi eksternal.
- Menghindari pemborosan.

→ Kedua mengorganisasikan, adalah proses mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya diantara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Mengorganisasikan berarti; ( 1) menentukan sumber daya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan

organisasi, (2) merancang dan mengembangkan kelompok kerja yang berisi orang yang mampu membawa organisasi pada tujuan, (3) menugaskan seseorang atau kelompok orang dalam suatu tanggung jawab tugas dan fungsi tertentu, (4) mendelegasikan wewenang kepada individu yang berhubungan dengan keleluasaan melaksanakan tugas. Dengan rincian tersebut, manajer membuat suatu struktur formal yang dapat dengan mudah dipahami orang dan menggambarkan suatu posisi dan fungsi seseorang di dalam pekerjaannya.

Mengorganisasikan sangat penting dalam manajemen karena membuat posisi orang jelas dalam struktur dan pekerjaannya dan melalui pemilihan, pengalokasian dan redistribusi kerja yang profesional, organisasi dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Dalam mengorganisasikan seorang manajer jelas memerlukan kemampuan memahami sifat pekerjaan (*job specification*) dan kualifikasi orang yang harus mengisi jabatan. Dengan demikian kemampuan menyusun personalia adalah menjadi bagian pengorganisasian.

→ Ketiga memimpin, memimpin menurut Stoner (1996;11) dan Engkoswara dan Komariah (2010;94) adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan dari anggota kelompok atau seluruh organisasi.

Seorang pemimpin dalam melaksanakan amanatnya apabila ingin dipercaya dan diikuti harus memiliki sifat kepemimpinan yang senantiasa dapat menjadi pengarah yang didengar ide dan pemikirannya oleh para anggota organisasi. Hal ini tidak semata-mata mereka cerdas membuat keputusan tetapi dibarengi dengan memiliki kepribadian yang dapat dijadikan suri tauladan.

→ Keempat mengendalikan, adalah proses untuk memastikan bahwa aktivitas sebenarnya sesuai dengan aktivitas yang direncanakan. Proses pengendalian dapat

melibatkan beberapa elemen yaitu; (1) menetapkan standar kinerja, (2) mengukur kinerja, (3) membandingkan unjuk kerja dengan standar yang telah ditetapkan, (4) mengambil tindakan korektif saat terdeteksi penyimpangan.

Gunawan R. (2005) pada makalah Manajemen Komite Sekolah Menuju Pengelolaan Sekolah Mandiri menguraikan tentang fungsi manajemen yaitu :- *merencanakan , mengorganisasikan ,menggerakkan, dan kontrol/pengawasan*

#### **a. Perencanaan**

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai dan menetapkan jalan serta sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu seefisien dan seefektif mungkin (Kauffman,1972) dalam Gunawan R. (2005). Merencanakan berkaitan dengan menetapkan tujuan dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Komite Sekolah harus mampu merencanakan suatu program sekaligus cara dan strategi mencapai tujuan tersebut. Komite Sekolah harus menyusun program/rencana kerja dan laporan pelaksanaan setiap awal dan akhir tahun ajaran. Komite Sekolah juga harus terlibat dalam penyusunan program pengelolaan sekolah.

Caranya mendasarkan pada analisis SWOT atau analisis situasi dan kondisi dengan memperhatikan undang-undang yang berlaku. Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam perencanaan program :

*Visi* dirumuskan dengan cara mempelajari visi pendidikan nasional, mempelajari visi pendidikan provinsi, dan mempelajari visi pendidikan daerah. Lalu dengan mendasarkan visi-visi tersebut kita merumuskan visi sekolah yang dapat dicapai dalam kurun waktu tertentu ke depan.

*Misi* sekolah adalah tindakan untuk merealisasikan visi yang telah dirumuskan. Oleh karena itu, merumuskan misi sekolah harus mempelajari visi sekolah terdahulu, dan kemudian merumuskan tindakan untuk mencapai visi tersebut.

*Tujuan* sekolah dirumuskan dengan cara menjabarkan visi sekolah ke dalam tujuan operasional yang dapat dicapai dalam kurun waktu satu tahun.

*Target* sekolah dirumuskan dengan cara menjabarkan tujuan yang ingin dicapai kedalam target (seperti peningkatan mutu akademik, keterampilan, kesenian, olah raga, dan lain-lain) yang harus dicapai dalam waktu *tiap tahun, tiap semester, dan bulanan*.

Mengambil Keputusan Strategis, Keputusan strategis adalah cara untuk mengatasi tantangan dan meraih peluang dengan mempertimbangkan faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki sekolah. Mengambil keputusan strategis adalah melakukan analisis situasi dan kondisi dengan mengidentifikasi masalah, mengumpulkan data, menganalisis kekuatan, kelemahan secara menyeluruh yang dilanjutkan dengan penentuan skala prioritas.

#### **b. Pengorganisasian**

Bentuk dan keanggotaan organisasi Komite Sekolah berdasarkan petunjuk dan acuan yang telah tertuang di dalam SK Mendiknas No:004/U/2002 dalam Petunjuk Pelaksanaan Sistem Pendidikan Nasional (2003:265) yaitu, bentuk kepengurusan komite sekolah adalah sbb:

- a) Pengurus sekurang-kurangnya terdiri atas; ketua, sekretaris, dan bendahara.
- b) Pengurus dipilih dari dan oleh anggota
- c) Ketua bukan berasal dari kepala satuan pendidikan.

#### **c. Penggerakan**

Menggerakkan adalah mempengaruhi orang lain agar bersedia menjalankan tugasnya secara sukarela dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan (Nurholis, 2003) dalam Gunawan R. (2005). Upaya menggerakkan kehidupan organisasi adalah merupakan bagian yang tidak kalah penting, sesuai topik bahasan ini yang menjadi sasaran adalah anggota Komite Sekolah.

Gunawan R. (2005) Adapun kiat untuk menggerakkan anggota Komite Sekolah ini adalah terutama selalu meningkatkan akan pentingnya peran dan fungsi Komite Sekolah dalam mendukung pengelolaan sekolah mandiri dan perlunya meningkatkan para anggota akan kebutuhan pendidikan yang bermutu bagi anak-anak kita. Selain dari itu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara membina dan mendayagunakan sumber daya manusia yang ada di sekolah dan masyarakat untuk mencapai tujuan. Dalam membina harus diupayakan secara terarah dan terus menerus agar sumber daya manusia yang ada dapat melaksanakan tugas profesionalnya dengan baik. Pembinaan itu meliputi kemampuan akademis, karier dan kesejahteraan.

#### **d. Kontrol/Pengawasan**

Mengontrol pada hakekatnya adalah membandingkan apakah yang dilaksanakan telah sesuai dengan yang sudah direncanakan semula (Nurholis 2003) dalam Gunawan R. (2005). Pada dasarnya rencana dan pelaksanaan itu merupakan satu kesatuan tindakan, walaupun hal ini jarang terjadi. Pengawasan diperlukan untuk melihat sejauhmana hasil tercapai (Nanang F, dan Muhammad,A (2001) salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatuan pendidikan (Kepmen Diknas 044/U/2002).

Fungsi kontrol ini dalam pelaksanaannya berupa kegiatan monitoring

dan evaluasi. Monitoring adalah kegiatan pemantauan pelaksanaan program untuk mengetahui tingkat keterlaksanaan, hambatan yang dihadapi dan penyimpangan yang mungkin terjadi. Sedangkan evaluasi adalah proses mendapatkan informasi untuk mengetahui tingkat keberhasilannya. Komite Sekolah memiliki hak untuk mengetahui dan mengontrol meliputi input, proses, output dan outcome dari suatu kesatuan pendidikan.

## 2. Konsep Organisasi dalam Manajemen.

Menurut Yadi H, dkk (2006; 9) menyatakan bahwa;

“Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar keterikatan yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan atau sekelompok tujuan. Definisi ini sangat cocok jika diterapkan pada organisasi Komite Sekolah. Dalam definisi tersebut terkandung terminologi kesatuan (*entity*) sosial. Kesatuan sosial dalam hal Komite Sekolah adalah masyarakat sekolah yang peduli pendidikan yang berinteraksi satu sama lain. Pengertian dikoordinasikan secara sadar bahwa organisasi itu dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip manajemen, artinya roda organisasi harus dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip manajemen modern. Keterikatan yang terus-menerus berarti masyarakat secara sadar merasa terikat dengan sekolah karena mereka peduli dengan pendidikan. Terakhir adalah bahwa organisasi itu memiliki tujuan atau kelompok tujuan. Ada empat tujuan pembentukan Komite Sekolah, dan tujuan utamanya adalah meningkatkan mutu pembelajaran di satuan pendidikan tersebut, sehingga dihasilkan lulusan yang bermutu ditinjau dari aspek akademik dan non-akademik.”

Perangkat organisasi Komite Sekolah minimal yang harus ada, yang memungkinkan berjalannya roda organisasi Komite Sekolah adalah: Personel Komite Sekolah, Struktur Organisasi disertai *job description* setiap personel dan tata-hubungan antar personel, Panduan Organisasi (antara lain berupa AD/ART), fasilitas penunjang (Kantor/Sekretariat, tenaga administrasi).

Perangkat tersebut menurut Yadi H, dkk (2006; 10) terurai sebagai berikut;

- **Kepengurusan.** Komite Sekolah yang terdiri atas personel yang dibentuk menjadi sebuah organisasi yang paling tidak terdiri atas Ketua, Sekretaris, Bendahara, dan Anggota.
- **Struktur Organisasi.** Dalam keadaan organisasi Komite Sekolah dengan kegiatan yang lebih kompleks, struktur organisasi dapat lebih diperluas dengan beberapa Ketua Bidang, dan beberapa Seksi.
- **Job description.** Untuk menjalankan roda organisasi Komite Sekolah, perlu dibuat job description bagi setiap personel pada setiap jabatan yang diembannya, sehingga tidak terjadi tumpang tindih pelaksanaan tugas. Terkait dengan job description, juga disusun panduan tata-hubungan antar personel. Salah satu hal yang penting diketahui oleh semua anggota pengurus Komite Sekolah adalah mengenal satu sama lain dan masing-masing mengetahui kelebihan (dan kalau mungkin kelemahan) masing-masing. Hal ini penting bagi penempatan personel pada jabatan tertentu dalam organisasi Komite Sekolah.
- **AD/ART.** AD/ART merupakan salah satu perangkat organisasi yang penting. Dalam hal organisasi yang sederhana dengan kegiatan yang masih terbatas, AD/ART tidak harus ada dulu. Akan tetapi Komite Sekolah tetap harus memiliki panduan berorganisasi, dan roda organisasi berjalan berdasarkan panduan tersebut. Dalam AD/ART atau Panduan Organisasi paling tidak harus diatur mengenai: Dasar, Tujuan, dan kegiatan dari Komite Sekolah, ketentuan keanggotaan dan kepengurusan (termasuk masa bakti), hak dan kewajiban anggota dan pengurus, ketentuan tentang pengelolaan keuangan, mekanisme pengambilan keputusan, perubahan Panduan Organisasi atau AD/ART, dan pembubaran organisasi
- **Fasilitas Penunjang.** Sebuah organisasi dapat dikatakan mustahil berjalan tanpa didukung oleh fasilitas penunjang. Fasilitas penunjang Komite Sekolah yang paling sederhana adalah adanya meja kerja bagi Ketua Komite, baik di rumah sang Ketua, di sekolah, atau bahkan di sebuah Kantor Khusus Komite Sekolah yang memiliki fasilitas ruang-ruang kerja pengurus, ruang rapat, fasilitas administrasi, dan karyawan.

Komite Sekolah dapat memutar roda organisasi dengan dimulai dari hal-hal yang sederhana. Hal sederhana yang dapat dilakukan oleh Komite Sekolah adalah konsolidasi organisasi. **Penyamaan visi** Sebuah organisasi dapat berjalan apabila semua anggota pengurus dan anggota organisasi tersebut memiliki visi yang sama. Tujuan akhir dari keberadaan Komite Sekolah di setiap satuan pendidikan atau kelompok satuan pendidikan adalah untuk

meningkatkan mutu pendidikan di satuan pendidikan tersebut. Ada prinsip yang harus dipegang oleh semua anggota Komite Sekolah, yaitu Komite Sekolah tidak mengambil peran satuan pendidikan, tidak juga mengambil peran pemerintah atau birokrasi.

Sebuah organisasi akan berjalan lebih cepat, efektif, dan efisien apabila organisasi tersebut di penuh oleh orang-orang yang penuh kreativitas. Orang yang kreatif adalah orang yang selalu bertanya tentang sesuatu yang dianggap masalah. Orang kreatif adalah orang yang selalu berfikir menemukan solusi untuk memecahkan suatu masalah. Orang yang kreatif selalu memiliki gagasan-gagasan baru, yang kadang-kadang tidak pernah di pikirkan orang lain. Organisasi yang baik adalah organisasi yang mendukung pengembangan kreativitas.

Salah satu kegiatan yang dapat dilakukan Komite Sekolah adalah konsolidasi organisasi. Kegiatan lain adalah misalnya penyusunan Panduan Organisasi atau Penyusunan AD/ART atau melengkapi kelengkapan organisasi. Komite Sekolah yang telah memenuhi syarat minimal sebagai sebuah organisasi, dapat melangkah lebih jauh dan menjalankan roda organisasi, dan mulai menyentuh substansi mutu pendidikan.

Komite Sekolah dapat memulai kegiatannya dengan berangkat dari upaya pemecahan masalah yang dapat diidentifikasi. Berikut ini tahap-tahap yang dapat dilakukan oleh Komite Sekolah menurut Yadi H, dkk (2006; 11);

✓ **Identifikasi Masalah.**

Setiap sekolah atau satuan pendidikan tentu memiliki masalah yang berbeda-beda. Langkah yang perlu dilakukan oleh Komite Sekolah dalam menjalankan roda organisasi adalah identifikasi masalah, baik masalah akademik, maupun masalah non-akademik. Dapat

dipastikan bahwa akan banyak sekali masalah yang dapat diidentifikasi.

#### ✓ Menentukan Prioritas.

Dari sekian banyak masalah yang berhasil diidentifikasi harus dipilih masalah yang akan menjadi prioritas, dikaitkan dengan ketersediaan personel, dana, dan penunjang.

#### ✓ Analisis Masalah.

Guna mengetahui secara lebih mendalam tentang masalah yang terjadi, perlu dilakukan analisis masalah. Dalam masalah atau topik yang akan ditangani langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

Lakukan identifikasi **akar** masalah,

- Lakukan identifikasi faktor-faktor penyebab masalah tersebut,
- Buat daftar alternatif kemungkinan pemecahan masalah dan untung rugi masing-masing alternatif
- Pilih alternatif terbaik berdasarkan kesepakatan bersama
- Buat perencanaan untuk pemecahan masalah.

#### ✓ Perencanaan Program

Pelaksanaan Program dapat dilakukan dengan baik apabila dibuat rencana aksi yang baik. Berikut ini contoh sebuah rencana aksi yang dapat diacu.

Topik Masalah	Kegiatan yang dapat mengatasi masalah	Waktu yang dibutuhkan	Sumberdaya yang diperlukan	Penanggung jawab	Indikator keberhasilan pemecahan masalah
Masalah A	1. 2. 3.				
Masalah B	1. 2.				

#### ✓ Pelaksanaan Program/Kegiatan

Berdasarkan rencana aksi, penanggung jawab program kemudian melaksanakan kegiatan-kegiatan yang telah disusun.

#### ✓ Evaluasi Program

Selama berjalannya waktu dilakukan evaluasi secara periodik. Setelah tenggang waktu periode tertentu terlewati tetapi indikator kinerja masih di bawah target, perlu dilakukan analisis dan dibuat tindakan koreksi (*corrective action*). Dalam hal ini ada baiknya dilakukan siklus perencanaan: Plan → Do → Check → Action, yang kini banyak dianut oleh berbagai organisasi dalam menjalankan program dan kegiatan organisasinya.

#### ❖ **Perencanaan Strategik Dan Tahunan Sekolah**

Menurut Nur Adnan Elin Ridwan (Ed) (2009;283) Komite sekolah bertanggung jawab dalam penyusunan perencanaan strategik dan tahunan sekolah, perumusan kebijakan sekolah, pemenuhan kebutuhan sekolah, anggaran sekolah, ikut memantau kegiatan sehari-hari sekolah, menilai keberhasilan pelaksanaan program-program yang dilaksanakan sekolah serta ikut mensyahkan laporan tahunan sekolah. Yang terjadi sejauh ini harus mempertanyakan lebih lanjut perihal keterlibatan komite sekolah melakukan serangkaian kegiatan tersebut.

Dwi S (.....:22) sistem manajemen strategis terdiri atas dua tahap utama yaitu ; tahap perencanaan dan tahap pengimplementasian rencana.

Tahap perencanaan terdiri atas empat tahap;

1. Perumusan strategi (*strategi formulation*)
2. Perencanaan strategis (*strategic planning*)
3. Penyusunan program (*programming*)
4. Penyusunan anggaran (*budgeting*)

Tahap pengimplementasian rencana terdiri atas dua tahap;

1. Pengimplementasian (*implementation*)
2. Pemantauan (*monitoring*)

#### ○ **Konsep RPS (Rencana Pengembangan Sekolah)**

Yadi H, dkk (2006; 9-11) RPS disusun oleh “sekolah” dengan melibatkan: guru, komite sekolah, orang tua siswa, tokoh masyarakat, tokoh agama, dan dunia

industri setempat. Sebagai dokumen perencanaan, RPS ditandatangani oleh Kepala Sekolah dan Ketua Komite. RPS adalah sebuah dokumen perencanaan yang dibuat oleh “sekolah” untuk mengadakan perubahan fisik dan nonfisik sekolah dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan sekolah. RPS menggambarkan peta perjalanan perubahan sekolah dari suatu kondisi sekarang menuju kondisi yang lebih baik dan lebih menjanjikan dalam kurun waktu 5 tahun ke depan.

o **RAPBS (Rencana Anggaran Pendapatan Belanja Sekolah)**

Yadi H, dkk (2006; 9-11) Setiap perubahan pasti ada harganya dalam arti jumlah dana, tenaga dan atau waktu. Semakin banyak perubahan dan atau kualitas perubahan, semakin besar pula biaya yang diperlukan. Sayangnya banyak keinginan tetapi punya sedikit sumber-sumber pembiayaan. Oleh karena itu, kita selalu disarankan untuk melakukan perubahan yang realistis baik secara teknis maupun secara finansial atau waktu yang tersedia. Mempertimbangkan semua ini adalah hakikat diperlukannya sebuah perencanaan.

“Komponen utama perencanaan adalah: (1) tujuan, (2) kegiatan, (3) sasaran, (4) penjadwalan, (5) anggaran, dan (6) pengorganisasian. Berbicara mengenai rencana, maka kita tidak mungkin terlepas dari membicarakan mengenai besarnya anggaran yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sebagai tindak lanjut menyusun rencana lima tahun maka perlu disusun rencana tahunan. Rencana tahunan ini disusun dalam bentuk apa yang dinamakan RAPBS, sebagai alat *operasionalisasi* anggaran untuk mencapai tujuan perubahan dari tahun ke tahun. Inilah pentingnya sekolah untuk menyusun RAPBS tahunan demi tahunan dengan menyebutkan pos-pos apa yang akan dibiayai, berapa volumenya berapa anggarannya dan dari mana asalnya. Gambaran pembiayaan ini digambarkan dalam suatu RAPBS.”

❖ **Indikator Manajemen Pendidikan**

Suyanto (2003) Sampai saat ini masalah yang paling mendasar dalam sistem pendidikan nasional adalah efisiensi dalam manajemen pendidikan. Oleh

karena itu berbagai ukuran efisiensi dan optimasi dalam manajemen pendidikan perlu dipantau dan dievaluasi secara terus-menerus dan dalam waktu yang teratur. Mengingat Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah berkaitan secara langsung dengan manajemen pendidikan baik pada satuan pendidikan maupun pada daerah-daerah otonom, maka ukuran-ukuran efisiensi dan efektivitas pendidikan perlu dijadikan indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja badan-badan tersebut. Beberapa indikator manajemen pendidikan yang dapat dipantau secara terus-menerus adalah sebagai berikut :

- 1) Besarnya (kenaikan) anggaran pendidikan (sekolah dan daerah otonom) yang diperoleh dari sumber-sumber pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat termasuk sumber lain seperti dunia usaha.
- 2) Kemampuan pengadaan sarana-prasarana pendidikan di sekolah yang diperoleh dari masyarakat.
- 3) Kemampuan pengadaan sumber daya manusia (guru dan tenaga kependidikan) yang diperoleh dari sumber masyarakat.
- 4) Perubahan dalam tingkat efisiensi pendayagunaan tenaga guru di sekolah yang diukur dengan tingkat "turn-over".
- 5) Penurunan persentase mengulang kelas rata-rata pada suatu satuan pendidikan tertentu
- 6) Penurunan persentase putus sekolah rata-rata pada suatu satuan pendidikan
- 7) Peningkatan angka melanjutkan sekolah (*transition rate*) dari suatu sekolah ke sekolah pada jenjang pendidikan berikutnya.

### 3. Konsep Manajemen Berbasis Sekolah (MBS).

#### oPengertian MBS

Yadi H. dkk. (2006:3) Sekolah dapat dikelola dengan berbagai cara. Cara tersebut sangat tergantung pada sistem pengelolaan yang dianut, kondisi sekolah yang bersangkutan dan lingkungan sosial budaya setempat. Keragaman dalam cara mengelola tersebut merupakan upaya yang bersungguh-sungguh agar sekolah dapat melayani masyarakat dengan baik dalam bidang pembelajaran.

Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) merupakan salah satu cara pengelolaan sekolah yang pada saat ini sedang digalakkan Pemerintah, sebagai konsekuensi kebijakan desentralisasi yang melimpahkan sebagian besar kewenangan Pemerintah Pusat ke Pemerintahan Daerah di berbagai bidang termasuk bidang pendidikan. Manajemen berbasis sekolah adalah sebuah sistem pengelolaan yang memberikan kewenangan yang luas kepada sekolah untuk mengatur dirinya sendiri. Pemberian kewenangan yang luas tersebut merupakan realisasi pelaksanaan konsep desentralisasi di bidang pendidikan pada tingkat terdapan yaitu sekolah. Kewenangan yang luas ini diberikan tetap dalam kerangka kebijakan pendidikan nasional yang ada sehingga sekolah tidak berkembang semauanya sendiri. MBS menekankan garp ihak sekolah mengikutsertakan masyarakat secara intensif dan ekstensif sesuai dengan peran dan potensinya masing-masing.

#### o Tujuan MBS

Budi R. (2003:5) Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) memiliki tujuan untuk :

1. Meningkatkan mutu pendidikan melalui kemandirian dan inisiatif sekolah dalam mengelola dan memberdayakan sumberdaya yang tersedia.
2. Meningkatkan kepedulian warga sekolah dan masyarakat dalam menyelenggarakan pendidikan melalui pengambilan keputusan bersama/ partisipatif.
3. Meningkatkan tanggung jawab sekolah kepada orangtua, masyarakat, dan pemerintah tentang mutu sekolahnya.
4. Meningkatkan kompetisi yang sehat antar sekolah tentang mutu pendidikan yang akan dicapai.

Yadi H, dkk. (2006:3) Manajemen Berbasis Sekolah bertujuan agar sekolah yang melaksanakan MBS dapat menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang lebih baik dan lebih memadai bagi siswa. Misalnya, sekolah menjadi lebih bermutu, nilai ujian sekolah/nasional menjadi lebih baik, sekolah

menjadi tempat yang menyenangkan untuk belajar, menjadikan sekolah tempat guru berkarier dan mengabdikan diri.

Untuk mencapai tujuan ini sekolah perlu diberi kewenangan yang lebih luas dalam mengelola sumber daya sekolah. Dengan MBS sekolah dapat merencanakan pengembangan sekolah, mengelola sumber daya sekolah sendiri, mengembangkan staf lebih optimal dan mengikutsertakan masyarakat lebih aktif lagi dalam pengelolaan pendidikan.

### o Prinsip MBS

Mulyasa (2011:125) senada dengan Yadi H, dkk. (2006:6) Dalam melaksanakan MBS, sekolah harus memperhatikan 10 prinsip sebagai berikut:

1. Keterbukaan, artinya pengelola sekolah harus terbuka terhadap semua perolehan dan penggunaan sumber daya sekolah ke pada semua pihak yang berkepentingan dengan sekolah. Demikian pula kegiatan-kegiatan yang dilakukan sekolah sama terbukanya seperti perolehan dan penggunaan dana. Artinya, siapa saja yang ingin mengetahui apa yang dikerjakan sekolah harus diperbolehkan; dan tidak ada yang ditutup-tutupi sekolah. Misalnya sekolah menempel RAPBS dan laporan-laporan kegiatan pada papan pengumuman sekolah.
2. Kebersamaan, artinya pengelolaan sekolah dilakukan dengan melibatkan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat, mungkin diwakili Komite Sekolah memberikan masukan-masukan dan juga melakukan pengawasan terhadap pengelolaan sekolah.
3. Keberlanjutan, artinya ada kesinambungan dalam pengelolaan sekolah. Adanya keterkaitan antara kebijakan yang lalu dengan kebijakan sekarang. Segala sesuatu tidak dimulai dengan nol.
4. Menyeluruh, artinya pengelolaan sekolah harus mencakup seluruh komponen yang mempengaruhi keberhasilan sekolah. Tidak seperuh-seperuh, tetapi melihat saling keterkaitan antar komponen yang dikelola. Misalnya kalau meningkatkan kemampuan guru, maka tidak lupa meningkatkan kesejahteraannya juga.
5. Pertanggungjawaban, artinya bahwa pengelola sekolah harus menyiapkan pertanggungjawaban atas semua perbuatan dan tindakannya baik pada saat diminta maupun tidak diminta. Paling tidak setiap tahun sekali ada laporan pelaksanaan kegiatan apa yang menjadi tanggungjawab pengelola, bersedia diperiksa, ditanya dan memberikan penjelasan mengenai perihal yang menjadi tanggung jawabnya.

6. Demokratis, artinya setiap keputusan yang dibuat dilaksanakan atas dasar musyawarah antara pihak sekolah dan masyarakat. Oleh karena itu pertemuan-pertemuan antara sekolah dan masyarakat perlu diselenggarakan sesering mungkin sesuai dengan urgensi yang timbul.
7. Kemandirian, artinya sekolah mampu berdiri sendiri dan tidak banyak bergantung di pihak lain. Dalam kemandirian, sekolah memiliki inisiatif dan inovasi dalam rangka mencapai tujuan sekolah.
8. Berorientasi mutu, artinya sekolah melaksanakan tugas dan fungsinya tidak asal-asalan, tetapi selalu mengupayakan hasil pekerjaan yang terbaik bagi stakeholder. Dalam hal ini sekolah selalu merencanakan peningkatan-peningkatan di semua bidang dari waktu ke waktu. Misalnya, sekolah mengupayakan mutu lulusan yang lebih baik, pelayanan sekolah yang semakin baik.
9. Pencapaian SPM, artinya pengelola selalu berusaha agar standar pelayanan minimal dapat dipenuhi secara keseluruhan secara bertahap dan berkelanjutan.
10. Pendidikan untuk semua, artinya pengelola tidak membedakan kesempatan untuk dilayani oleh sekolah. Karena semua anak mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan.

#### o Keberhasilan Pelaksanaan MBS

Yadi H,dkk. (2006:11) Keberhasilan pelaksanaan MBS sangat tergantung pada:

1. Dukungan, komitmen, dan kesungguhan untuk melaksanakan MBS. *Stakeholders* (masyarakat, pemerintah daerah kabupaten/kota) mendukung pelaksanaan MBS. Oleh karena itu para stakeholders harus terlebih dulu mendapat sosialisasi MBS. Kepada mereka diperkenalkan konsep MBS dan alasan-alasan mengapa sekolah harus melakukan MBS serta keuntungan yang akan diperoleh dengan melaksanakan MBS. Tanpa dukungan stakeholders MBS akan sulit diterapkan karena salah satu ciri dalam MBS adalah partisipasi masyarakat.
2. Kemampuan melaksanakan pembaharuan  
Melaksanakan MBS berarti sekolah meninggalkan sistem pengelolaan yang lama dan memulai dengan cara mengelola yang baru. Ini berarti sekolah akan menjalani proses pembaharuan. Sekolah harus sadar bahwa sesuatu yang baru itu belum tentu akan langsung diterima. Oleh karena itu harus memiliki kemampuan untuk mengadakan pembaharuan.
3. Nilai tambah MBS  
Dukungan kepada sekolah akan lebih besar lagi apabila sekolah dengan melaksanakan MBS dapat menunjukkan adanya nilai tambah bagi masyarakat.
4. Kemampuan pengembangan potensi

Sekolah dapat memberikan pelayanan pendidikan yang dapat mengembangkan potensi anak secara maksimal dengan memperhatikan perbedaan individu siswa.

5. Dukungan terhadap visi

Lingkungan sosial sekolah mendukung pencapaian visinya. Melaksanakan MBS memerlukan dukungan dari berbagai pihak terutama sekali Komite Sekolah, Sekolah/Badan Perwakilan Masyarakat. Organisasi pendukung tersebut diharapkan ada pada tingkat sekolah, desa yang dibentuk bersama oleh sekolah, orang tua siswa dan masyarakat sekitar untuk mencapai visi dan sasaran yang telah ditentukan bersama.

6. Potensi Sumber daya sekolah

Potensi sumber daya sekolah dan masyarakat mendukung tercapainya target yang ditetapkan.

#### 4. Konsep Komite Sekolah

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Hak dan Kewajiban Masyarakat pasal 8, bahwa “Masyarakat berhak berperan serta dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan”. Depdiknas acuan operasional Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah mengungkapkan ; Pembentukan Dewan Pendidikan menjadi lebih kuat dari aspek legalitasnya, karena telah diwadahi dalam Pasal 56 UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang secara lengkap dapat dikutip sebagai berikut:

- (1) Masyarakat berperan dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan yang meliputi perencanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan melalui dewan pendidikan dan komite sekolah/madrasah;
- (2) Dewan pendidikan sebagai lembaga mandiri dibentuk dan berperan dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan dengan memberikan pertimbangan, arahan dan dukungan tenaga, sarana dan prasarana, serta pengawasan pendidikan pada tingkat Nasional, Provinsi, dan Kabupaten/Kota yang tidak mempunyai hubungan hierarkis;
- (3) Komite sekolah/madrasah, sebagai lembaga mandiri, dibentuk dan berperan dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan dengan memberikan pertimbangan, arahan dan dukungan tenaga, sarana dan prasarana, serta pengawasan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan;
- (4) Ketentuan mengenai pembentukan dewan pendidikan dan komite sekolah/madrasah sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), (2), dan (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 1992 tentang Peran serta masyarakat dalam Pendidikan Nasional dan Lahirnya Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 tanggal 2 April 2002 tentang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah.

#### **a. Pengertian Komite Sekolah**

Komite Sekolah merupakan suatu badan yang mewadahi peran serta masyarakat dalam rangka meningkatkan mutu, pemerataan dan efisiensi pengelolaan pendidikan di satuan pendidikan. Badan ini bersifat mandiri, tidak mempunyai hubungan hierarkis dengan sekolah maupun lembaga pemerintah lainnya. Meskipun demikian, didalam prakteknya banyak sekali komite sekolah yang tidak mampu mandiri, terutama dalam pencarian dana, sehingga hanya mengandalkan dana dari pemerintah. Mulyasa (2011:127)

Menurut Yadi H. dkk. (2006:15) menyatakan;

“Komite Sekolah merupakan penyempurnaan dan perluasan badan ke mitraan dan komunikasi antara sekolah dengan masyarakat. Sampai tahun 1994 mitra sekolah hanya terbatas dengan orang tua peserta didik dalam wadah yang disebut dengan POMG (persatuan Orang Tua dan Guru), tahun 1994 sampai pertengahan 2002 dengan perluasan peran menjadi BP3 (Badan Pembantu Penyelenggaraan Pendidikan) yang personilnya terdiri atas orang tua dan masyarakat disekitar sekolah. Sejak pertengahan tahun 2002 wadah tersebut bertambah peran dan fungsinya sekaligus perluasan personilnya yang terdiri atas orang tua dan masyarakat luas yang peduli terhadap pendidikan yang tidak hanya disekitar sekolah. Perbedaan yang prinsip antara BP3 dengan komite sekolah adalah dalam peran dan fungsi, keanggotaan serta dalam pemilihan dan pembentukan kepengurusan.”

Lebih lanjut Kepmendiknas Nomor 044/ U/2002 dalam Peraturan Sisdiknas (2003:251-269) dan Yadi Haryadi dkk. (2006:11) di kemukakan tentang tujuan, peran dan fungsi, organisasi, pembentukan komite sekolah dan tata hubungan antar organisasi.

#### **b. Maksud Dan Tujuan Pembentukan Komite Sekolah**

- **Maksud**, Yadi H aryadi dkk. (2006) Maksud dan dibentuknya Komite Sekolah adalah;

“Agar ada suatu organisasi masyarakat sekolah yang mempunyai komitmen dan loyalitas serta peduli terhadap peningkatan kualitas sekolah. Komite Sekolah yang dibentuk dapat dikembangkan secara khas dan berakar dari budaya, demografis, ekologis, nilai kesepakatan, serta kepercayaan yang dibangun sesuai dengan potensi masyarakat setempat. Oleh karena itu, Komite Sekolah yang dibangun harus merupakan pengembangan kekayaan filosofis masyarakat secara kolektif. Artinya, Komite Sekolah mengembangkan konsep yang berorientasi kepada pengguna (*client model*), berbagi kewenangan (*power sharing and advocacy model*), dan kemitraan (*partnership model*) yang difokuskan pada peningkatan mutu pelayanan pendidikan.”

- **Tujuan**, Mulyasa (2011:128). Tujuan dibentuknya Komite Sekolah untuk :

1. Mewadahi dan menyalurkan aspirasi dan prakarsa masyarakat dalam melahirkan kebijakan operasional dan program pendidikan di satuan pendidikan.
2. Meningkatkan tanggung-jawab dan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan.
3. Menciptakan suasana dan kondisi transparan, akuntabel, dan demokratis dalam penyelenggaraan dan pelayanan pendidikan yang bermutu di satuan pendidikan.

### c. Peran Dan Fungsi Komite Sekolah

- **Peran Komite Sekolah**

Keberadaan Komite Sekolah harus bertumpu pada landasan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil pendidikan di satuan pendidikan/sekolah. Oleh karena itu, pembentukan Komite Sekolah harus memperhatikan pembagian peran sesuai posisi dan otonomi yang ada.

Mulyasa (2011:128). Peran Komite Sekolah adalah :

1. Sebagai lembaga pemberi pertimbangan (*advisory agency*) dalam penentuan dan pelaksanaan kebijakan pendidikan di satuan pendidikan

2. Sebagai lembaga pendukung (*supporting agency*), baik yang berwujud finansial, pemikiran, maupun tenaga dalam penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan.
3. Sebagai lembaga pengontrol (*controlling agency*) dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan di satuan pendidikan.
4. Sebagai lembaga mediator (*mediator agency*) antara pemerintah (eksekutif) dengan masyarakat di satuan pendidikan.

- **Fungsi Komite Sekolah**

Untuk menjalankan peran yang telah disebutkan, Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (2003:264) Komite Sekolah memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Mendorong tumbuhnya perhatian dan komitmen masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.
2. Melakukan kerjasama dengan masyarakat (Perorangan/organisasi/dunia usaha dan dunia industri (DUDI)) dan pemerintah berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan bermutu.
3. Menampung dan menganalisis aspirasi, ide, tuntutan, dan berbagai kebutuhan pendidikan yang diajukan oleh masyarakat.
4. Memberikan masukan, pertimbangan, dan rekomendasi kepada satuan pendidikan mengenai :
  - a. Kebijakan dan program pendidikan
  - b. Rencana Anggaran Pendidikan dan Belanja Sekolah (RAPBS)
  - c. Kriteria kinerja satuan pendidikan
  - d. Kriteria tenaga kependidikan
  - e. Kriteria fasilitas pendidikan.
  - f. Hal-hal lain yang terkait dengan pendidikan
5. Mendorong orang tua siswa dan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pendidikan guna mendukung peningkatan mutu pendidikan dan pemerataan pendidikan.
6. Menggalang dana masyarakat dalam rangka pembiayaan penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan.
7. Melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap kebijakan, program, penyelenggaraan, dan keluaran pendidikan di satuan pendidikan.

Komite Sekolah dalam kegiatan operasionalnya berkaitan langsung dengan manajemen pendidikan, maka ukuran-ukuran efisiensi dan efektivitas pendidikan dapat dijadikan indikator untuk mengukur kinerjanya. Dalam buku

Acuan Operasional Dan Indikator Kinerja Dewan Pendidikan Ditjen Dikdasmen Depdiknas (2003;22) indikator kinerja Dewan Pendidikan/Komite sekolah terdiri atas dua aspek :1. Aspek Kegiatan Operasional. 2. Aspek SDM dan Fasilitas Organisasi.

Ditjen Dikdasmen Depdiknas dalam Engkoswara dan Komariah (2010; 300) terdapat indikator kinerja pada peran komite sekolah dalam fungsi manajemen pendidikan. Dalam paket unit 2 Pengembangan Peran Komite sekolah, sejauh mana peran Komite Sekolah (sebagai Badan pertimbangan, pendukung, pengontrol, mediator) dapat diketahui berdasarkan persentase masing-masing komponen. (Catatan: Persentase 0-25% sangat kurang, 26-50% kurang, 51-75% Baik, >75% sangat baik).

Tabel. 2.1. Indikator kinerja komite sekolah Engkoswara dan Komariah (2010; 300)

PERAN KOMITE SEKOLAH	FUNGSI MANAJEMEN PENDIDIKAN	INDIKATOR KINERJA
1. Pemberi pertimbangan ( <i>advisory agency</i> ).	1. Perencanaan sekolah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat</li> <li>b. Memberikan masukan untuk penyusunan RAPBS</li> <li>c. Menyelenggarakan rapat RAPBS ( Sekolah, Orang tua siswa, masyarakat)</li> <li>d. Memberikan pertimbangan perubahan RAPBS.</li> <li>e. Ikut mengesahkan RAPBS bersama Kepala Sekolah</li> </ul>
	2. Pelaksanaan program <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kurikulum</li> <li>b. PBM</li> <li>c. Penilaian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan masukan terhadap proses pengelolaan pendidikan di sekolah</li> <li>b. Memberikan masukan terhadap proses pembelajaran kepada para guru.</li> </ul>
	3. Pengelolaan Sumber daya Pendidikan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM</li> <li>b. S/P</li> <li>c. Anggaran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identifikasi potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat.</li> <li>b. Memberikan pertimbangan tentang tenaga kependidikan yang dapat diperbantukan di sekolah.</li> <li>c. Memberikan pertimbangan tentang sarana dan prasarana yang dapat diperbantukan di Sekolah.</li> <li>d. Memberikan pertimbangan tentang anggaran yang dapat dimanfaatkan di sekolah</li> </ul>

2. Pendukung ( <i>supporting agency</i> )	<p>1. Pengelolaan Sumber Daya</p> <p>2. Pengelolaan Sarana dan Prasarana</p> <p>3. Pengelolaan anggaran</p>	<p>a. Memantau kondisi ketenagaan di sekolah</p> <p>b. Mobilisasi guru sukarelawan untuk menanggulangi kekurangan guru di sekolah.</p> <p>c. Mobilisasi tenaga kependidikan non guru untuk mengisi kekurangan di sekolah</p> <p>a. Memantau kondisi sarana dan prasarana yang ada di sekolah.</p> <p>b. Mobilisasi bantuan sarana dan prasarana sekolah.</p> <p>c. Mengkoordinasi dukungan sarana dan prasarana sekolah.</p> <p>d. Mengevaluasi pelaksanaan dukungan sarana dan prasarana sekolah.</p> <p>a. Memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah.</p> <p>b. Memobilisasi dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah.</p> <p>c. Mengkoordinasikan dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah.</p> <p>d. Mengevaluasi pelaksanaan dukungan anggaran pendidikan di sekolah.</p>
3. Pengontrol ( <i>controlling agency</i> )	<p>1. Mengontrol perencanaan pendidikan di sekolah</p> <p>2. Memantau pelaksanaan program sekolah</p> <p>3. Memantau <i>output</i> pendidikan</p>	<p>a. Mengontrol proses pengambilan keputusan di sekolah.</p> <p>b. Mengontrol kualitas kebijakan di sekolah.</p> <p>c. Mengontrol proses perencanaan pendidikan di sekolah.</p> <p>d. Pengawasan terhadap kualitas perencanaan sekolah</p> <p>e. Pengawasan terhadap kualitas program sekolah.</p> <p>a. Memantau organisasi sekolah.</p> <p>b. Memantau penjadwalan program sekolah.</p> <p>c. Memantau alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah.</p> <p>d. Memantau sumber daya pelaksanaan program sekolah.</p> <p>e. Memantau partisipasi stakeholder pendidikan dalam pelaksanaan program sekolah.</p> <p>a. Memantau hasil ujian akhir.</p> <p>b. Memantau angka partisipasi sekolah.</p> <p>c. Memantau angka mengulang sekolah.</p> <p>d. Memantau angka bertahan di sekolah.</p>
4. Mediator ( <i>mediator agency</i> ).	<p>1. Perencanaan</p> <p>2. Pelaksanaan program</p>	<p>a. Menjadi penghubung antara komite sekolah dengan masyarakat, komite sekolah dengan Dewan Pendidikan.</p> <p>b. Mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan</p> <p>c. Membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah.</p> <p>a. Mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat</p>

	3. Pengelolaan Sumber Daya Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Memfasilitasi berbagai masukan kebijakan program terhadap sekolah</li> <li>c. Menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah</li> <li>d. Mengkomunikasikan pengaduan dan keluhan masyarakat terhadap sekolah.</li>   <li>a. Mengidentifikasi kondisi sumber daya di sekolah</li> <li>b. Mengidentifikasi sumber daya masyarakat.</li> <li>c. Memobilisasi bantuan masyarakat untuk pendidikan di sekolah.</li> <li>d. Mengkoordinasikan bantuan masyarakat.</li> </ul>
--	---------------------------------------	--

#### d. Kiat Pengelolaan Komite Sekolah

Kiat Pengelolaan Komite Sekolah Gunawan R. (2005) menyatakan;

“Kiat mendasar dalam pengelolaan komite sekolah yang dapat dilaksanakan yaitu demokratis, keterbukaan, kebersamaan, dan akuntabel. Apabila diperhatikan nilai-nilai tersebut sudah harus dilaksanakan sejak proses pembentukan organisasi komite sekolah.

1. Demokratis artinya seluruh keputusan yang diambil oleh Komite Sekolah hendaknya dilaksanakan atas dasar musyawarah dari seluruh anggota.
2. Kebersamaan artinya bahwa Komite Sekolah harus menjadi mitra yang bersifat membantu, memudahkan, memajukan pengelolaan sekolah, dan bukan sebaliknya.
3. Terbuka artinya bahwa komite sekolah harus siap menerima berbagai pendapat dari seluruh anggota, baik yang dari sekolah maupun dari anggota dari unsur masyarakat luar.
4. Akuntabel artinya bahwa seluruh kegiatan yang diputuskan dan dilaksanakan Komite Sekolah harus disertai rasa tanggung jawab. Dengan kata lain seluruh pelaksanaan manajemen Komite Sekolah harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau pihak lain yang berkepentingan.”

#### e. Mekanisme Pembentukan Komite Sekolah

Mekanisme Pembentukan Komite Sekolah Depdiknas Yadi H, dkk (2006; 9-11) menyatakan;

“Pembentukan Komite Sekolah diawali dengan pembentukan panitia persiapan atas prakarsa masyarakat atau dipelopori oleh orang tua/wali peserta didik, tokoh masyarakat/pemimpin informal, atau kepala satuan pendidikan. Panitia persiapan sekurang-kurangnya 5 orang terdiri atas kalangan praktisi pendidikan (guru, kepala satuan pendidikan, penyelenggara pendidikan), pemerhati

pendidikan (LSM berorientasi atau peduli pendidikan, tokoh masyarakat/pemimpin informal, tokoh agama, dunia usaha/dunia industri), serta orang tua/wali peserta didik.

Pembentukan Komite Sekolah yang dipandu oleh panitia persiapan seyogyanya mengikuti 7 langkah pokok, sebagai berikut :

Langkah pertama : Sosialisasi tentang Komite Sekolah dengan mengacu pada Surat Keputusan Menteri Pendidikan No. 044/U/2002 tentang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah.

Langkah kedua: Penyusunan kriteria dan identifikasi calon anggota berdasarkan usulan dari masyarakat.

Langkah ketiga : Seleksi bakal calon anggota yang diusulkan masyarakat, berdasarkan kriteria yang disepakati bersama pada langkah kedua.

Langkah keempat :Pengumuman bakal calon anggota yang telah diseleksi pada langkah ketiga, dan yang menyatakan kesediaannya dicalonkan sebagai calon anggota Komite Sekolah. Langkah ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya keberatan dari masyarakat terhadap satu atau lebih bakal calon.

Langkah kelima : Penyusunan nama-nama calon anggota yang dinyatakan resmi sebagai calon anggota.

Langkah keenam : Pemilihan anggota Komite Sekolah oleh masyarakat. Pemilihan dapat dilakukan dalam suatu forum baik secara musyawarah mufakat ataupun melalui pemungutan suara.

Langkah ketujuh : Penyampaian nama-nama pimpinan dan anggota Komite Sekolah dan struktur organisasinya kepada kepala satuan pendidikan untuk mendapat surat keputusan kepala satuan pendidikan.

Panitia persiapan memfasilitasi pengukuhan terbentuknya Komite Sekolah. Selanjutnya panitia persiapan dinyatakan bubar.

Langkah-langkah pembentukan Komite Sekolah seperti yang diuraikan di atas adalah langkah-langkah pembentukan Komite Sekolah **untuk pertama kali**, atau **pembentukan kembali** Komite Sekolah ( yang telah dibentuk sebelumnya tetapi tidak didasarkan pada prinsip pembentukan Komite Sekolah yang baku). “

#### f. Penetapan Pembentukan Komite Sekolah

Bedjo S ( 2007;66) Penetapan pembentukan komite sekolah sebagai berikutnya;

- Untuk pertama kalinya, komite sekolah ditetapkan dengan SK kepala satuan pendidikan
- Selanjutnya diatur dalam AD dan ART

#### g. Tata Hubungan Organisasi

Bedjo S ( 2007;66) Tata Hubungan Organisasi Komite Sekolah sebagai berikutnya;

- Tata hubungan dengan satuan pendidikan, dan institusi lain yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pendidikan dengan Komite-Komite sekolah pada satuan pendidikan lain bersifat koordinatif.
- Dewan pendidikan dan komite sekolah dapat diatur melalui peraturan daerah.
- Pembentukan dewan pendidikan dan komite sekolah dapat difasilitasi oleh pemerintah kabupaten/kota
- Pembentukan DP/KS dapat difasilitasi oleh sekretariat tim pengembang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah dengan alamat Ditjen Dikdasmen.

## 5. Konsep Kualitas Pelayanan Pendidikan

### a. Dimensi Kualitas

Kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat. Dalam konteks pendidikan, kualitas adalah kualitas hasil sekolah yang bersifat akademik (misal ; NEM dan LKIR) dan non akademik (misal ; olahraga dan kesenian). Budi R, (2003;19).

Variabel kualitas pelayanan oleh Zeithaml ( 1990:21-22) dan Sedarmayanti ( 2000:205) dalam Riduwan, ( 2011;35) terdapat 10 sub variabel ( dimensi), yaitu: *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (keresponsivan), *Competence* (pengetahuan dan keterampilan), *Courtesy* (perilaku), *Credibility* (kejujuran), *Security* (keamanan), *Access* (kemudahan hubungan), *Communications* (komunikasi), dan *Understanding the Customer* (mengerti kebutuhan masyarakat).

Model kualitas pelayanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL ( *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan interaksi

yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, terdapat lima dimensi pokok yang menentukan kualitas penyelenggaraan pendidikan, menurut Parasuraman, Zeithami, & Berry, 1985 dalam Mulyasa (2011:166) yaitu;

- 1) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Beberapa contoh diantaranya: pengembangan bahan pembelajaran sesuai dengan kebutuhan (misalnya tuntutan keterampilan profesi dan dunia kerja); jadwal kegiatan pembelajaran dan ujian yang akurat; pembelajaran yang berlangsung lancar; bimbingan yang lancar dan cepat, kepastian studi lanjut tenaga kependidikan yang terencana dan terlaksana dengan baik; dana penelitian tenaga kependidikan, dan kegiatan peserta didik dapat dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kemauan para tenaga kependidikan untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dengan demikian, kepala sekolah harus mudah ditemui; guru juga harus gampang ditemui peserta didik untuk keperluan konsultasi; proses pembelajaran hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para peserta didik mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab, dan ruang olah raga) harus mudah diakses oleh setiap insan sekolah; prosedur administrasi penerimaan peserta didik baru harus sederhana, tidak 'birokrasi' atau berbelit-belit. Dalam hal terjadi salah pelayanan, kemampuan untuk melakukan perbaikan secara tepat dan profesional bisa menciptakan persepsi kualitas yang sangat positif. Sebagai contoh, jika ada komputer yang rusak di lab komputer, harus segera diambil tindakan lanjut,

yaitu menginformasikan ke pada pe serta didik, dan segera memperbaikinya.

- 3) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respect terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Sebagai contoh, seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar kompeten dibidangnya; reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan.
- 4) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Misalnya, guru mengenal nama para peserta didik yang menempuh mata pelajaran yang diajari; wali kelas bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya; setiap guru bisa dihubungi dengan mudah, baik di ruang kerja, via telepon, maupun e-mail.
- 5) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi. Misalnya berupa gedung, fasilitas komputer, fasilitas perpustakaan, ruang kelas, ruang guru, ruang seminar, media pembelajaran, kantin, tempat parkir, jurnal ilmiah sekolah, sarana ibadah, fasilitas olahraga, laboratorium, penampilan, dan busana tenaga kependidikan.

Urutan kelima dimensi didasarkan pada derajat kepentingan relatifnya di mata pelanggan. Dimensi-dimensi ini digunakan pelanggan untuk

menilai kualitas jasa (*service quality*) dan jasa yang dipersiapkan merupakan ukuran kualitas jasa.

## b. Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Memberikan layanan prima atau layanan terbaik merupakan salah satu upaya menumbuhkan kepercayaan konsumen. Yoyon B. dan Eka P. Dalam Riduwan (Ed) (2009:338) dan Buchari, A. (2007;142). Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen setelah membeli barang atau jasa. Dan kepuasan antara satu orang dengan yang lainnya berbeda, walaupun jasa yang dibicarakan mempunyai kualitas yang sama. Oleh karena itu kepuasan agak sulit untuk diukur. Kotler dalam Yoyon B. dan Eka P. Dalam Riduwan (Ed) (2009:338) dan Buchari, A. (2007;142). Merumuskan kepuasan secara matematik sebagai berikut :

$$S = f(E,P)$$

Dimana : S = Satisfaction (kepuasan)

E = Expectation (pengharapan)

P = Product Perceived Performance (kualitas produk atau jasa)

Nanang, F. & Mhammad, A. (2003;9.9) Kepuasan pelanggan yang diberikan oleh sekolah yang juga merupakan indikator keberhasilan sekolah akan terlihat pada hal-hal berikut :

1. Siswa puas dengan layanan sekolah, antara lain puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan oleh guru maupun pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah.
2. Orang tua siswa puas dengan layanan yang diberikan kepada anaknya maupun kepada orang tua.
3. Pihak pemakai atau penerima lulusan puas karena menerima lulusan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan
4. Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah misalnya dalam hal pembagian tugas, suasana kerja (hubungan antar guru/karyawan/pimpinan), sistem penggajian gaji/honorarium dan lain-lain (Ditjen Dikmenum 1999).

## B. Penelitian Sebelumnya.

Adapun penelitian yang berhubungan dengan manajemen komite sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan yang dilaksanakan peneliti sebelumnya adalah :

1. INengah, G. (2005) Penelitian Dosen Jurusan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan, IKIP Negeri Singaraja. dengan judul penelitian “Evaluasi Kinerja Komite Sekolah Menengah Pertama (SMP) Di Kabupaten Buleleng Tahun 2005, *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran IKIP Negeri Singaraja* .”

Penelitian ini menyimpulkan sebagai berikut. Terdapat variasi kinerja Komite Sekolah yang sangat mencolok antara satu sekolah dengan sekolah lainnya. Sebagian besar sekolah kerjanya tidak berhasil dan kurang berhasil, sebagian lainnya sudah berhasil dan sangat berhasil. Terdapat kesenjangan atau perbedaan dalam penilaian kinerja Komite Sekolah antara Kepala Sekolah dan Pengurus Komite Sekolah. Rerata indeks kinerja Komite Sekolah yang juga menggambarkan Kinerja Komite Sekolah se-kabupaten Buleleng dari aspek kegiatan operasional menurut Kepala Sekolah dan Pengurus Komite Sekolah sama-sama menilai kurang berhasil. Sedangkan dari aspek SDM dan fasilitas organisasi menurut penilaian Kepala Sekolah masih kurang berhasil sedangkan menurut penilaian Komite Sekolah berhasil

2. Armansyah (2009) Tesis Program Studi Perencanaan Pembangunan Wilayah dan Perdesaan pada Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatra Utara dengan judul “Peranan dan Pemberdayaan Komite Sekolah dalam Penyelenggaraan Pendidikan SMA Negeri di Kota Binjai.

Tesis ini menyimpulkan : 1. Dari hasil penelitian dan temuan dilapangan menunjukkan bahwa komite sekolah belum mampu melaksanakan perannya

sebagai pemberi pertimbangan, sebagai badan penghubung, sebagai badan pengontrol. 2. Khusus dalam penggalangan dukungan dan dana dari masyarakat seperti dunia usaha/dunia industri, maupun dari tokoh masyarakat yang peduli pendidikan, Komite sekolah belum mampu dan hanya mengandalkan sumber dana yang berasal dari bantuan orang tua siswa dengan pengutipan uang Komite sekolah. 3. Komite sekolah pada SMA Negeri di Kota Binjai dapat dikatakan belum diberdayakan sebagai mana mestinya, dan ini disebabkan belum diperkannya Dewan Pendidikan secara maksimal maupun Dinas Pendidikan Kota Binjai. 4. Komite sekolah belum dapat menjalankan perannya secara maksimal sebagai mana yang diamanatkan Keputusan Mendiknas Nomor 044/U/2002 dan ini disebabkan pihak sekolah/ satuan pendidikan belum memberikan kepercayaan maupun kewenangan penuh kepada Komite sekolah.

3. Tri, S., Mintarsih, A., Utzman. Penelitian Dosen Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang. Penelitian Dengan Judul Model Pemberdayaan Komite Sekolah Dalam Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dengan Membangun Jaringan Kapital Sosial. Simpulan yang dapat ditarik sebagai berikut (1) Model pemberdayaan Komite sekolah dengan membangun jaringan kapital sosial dinilai efektif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat ( Komite sekolah) dalam implementasi manajemen berbasis sekolah.
4. Alfiati, N. Tesis Program Pascasarjana Magister Manajemen Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta (2011). Judul Tesis Kepemimpinan Komite Sekolah: Studi Kasus Di SMK Muhammadiyah 1 Klaten. Disimpulkan bahwa kepemimpinan Komite sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Klaten dalam penyusunan, pengawasan, dan mengevaluasi

program kerja sekolah telah menjalankan tugasnya dengan baik. Hal ini terlihat dari keberhasilan sekolah tersebut dalam pencapaian tujuan program kerja sekolah.

5. Riyanto (2007), Tesis Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta, dengan judul tesis “Peran Komite Sekolah di SD Negeri Karanglo, Unit Pendidikan Kecamatan Cilongok, Kabupaten Banyumas”. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: 1) Peran komite sekolah sebagai badan pertimbangan adalah dalam kategori sedang, terlihat dari lamanya kinerja komite sekolah pada fungsi manajemen perencanaan sekolah baik, kinerja pada fungsi pelaksanaan program kurangnya, dan kinerja pada fungsi pengelolaan sumber daya pendidikan sedang. 2) Peran komite sekolah sebagai badan pendukung adalah dalam kategori baik, terlihat dari lamanya kinerja komite sekolah pada fungsi manajemen pengelolaan sumber daya sedang, kinerja pada fungsi pengelolaan sarana dan prasarana baik, dan kinerja pada fungsi manajemen pengelolaan anggaran baik. 3) Peran komite sekolah sebagai badan pengawas adalah dalam kategori sedang, terlihat dari lamanya kinerja komite sekolah pada fungsi manajemen perencanaan sekolah kurang, kinerja pada fungsi memantau pelaksanaan program kurangnya, kinerja pada fungsi memantau output pendidikan sedang. 4) Peran komite sekolah sebagai badan penghubung adalah dalam kategori baik, terlihat dari lamanya kinerja komite sekolah pada fungsi perencanaan pendidikan di sekolah baik, kinerja pada fungsi pelaksanaan program baik, dan kinerja pada fungsi pengelolaan sumber daya pendidikan juga baik. Jadi peran komite pada fungsi manajemen bervariasi.

Dari 5 penelitian terdahulu di atas hasilnya secara berurutan dapat diratakan:

- 1). Terdapat variasi kinerja Komite Sekolah yang sangat mencolok antara satu sekolah dengan sekolah lainnya.
- 2). Komite sekolah belum mampu melaksanakan

perannya. 3) . Model pemberdayaan komite sekolah dengan membangun jaringan kapital sosial dinilai efektif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat (komite sekolah) dalam implementasi manajemen berbasis sekolah. 4). Kepemimpinan komite sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Klaten dalam penyusunan, pengawasan, dan mengevaluasi program kerja sekolah telah menjalankan tugasnya dengan baik. 5) Hasil penelitian menunjukkan peran komite dari fungsi manajemen bervariasi. Dari lima penelitian terdahulu dapat disimpulkan hasil penelitian bervariasi.

### **C. Kerangka Berpikir**

#### **1. Uraian kerangka Berpikir**

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 1992 tentang Peran serta masyarakat dalam Pendidikan Nasional dan lahirnya Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 tanggal 2 April 2002 tentang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah. Terdapat peran dan fungsi komite sekolah. Dalam menjalankan peran dan fungsinya disadari atau tidak, komite telah menempuh proses manajemen.

Organisasi pendidikan sebagai lembaga yang bukan saja besar secara fisik, tetapi juga mengemban misi yang besar dan mulia untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Tentu saja memerlukan manajemen yang profesional. Tujuan manajemen adalah mencapai kinerja organisasi secara produktif, efektif, efisien, dan berkualitas. Sedangkan Fungsi manajemen adalah membuat kerja organisasi berjalan lancar dengan fokus pada penerapan kemampuan manajer dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan rencana, mengawasi, mengevaluasi dan melaporkan kinerja organisasi.

Munculnya konsep MBS memang menjadi suatu kebutuhan bagi sekolah atas berbagai perubahan yang terjadi selama ini. MBS hendaknya dimaksudkan untuk menciptakan sekolah sebagai tempat yang kondusif bagi layanan pendidikan melalui manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan pendidikan

Keberadaan Komite Sekolah harus bertumpu pada landasan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil pendidikan di satuan pendidikan/sekolah. Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*service quality*). Memberikan layanan prima atau layanan terbaik merupakan salah satu upaya menumbuhkan kepercayaan konsumen.

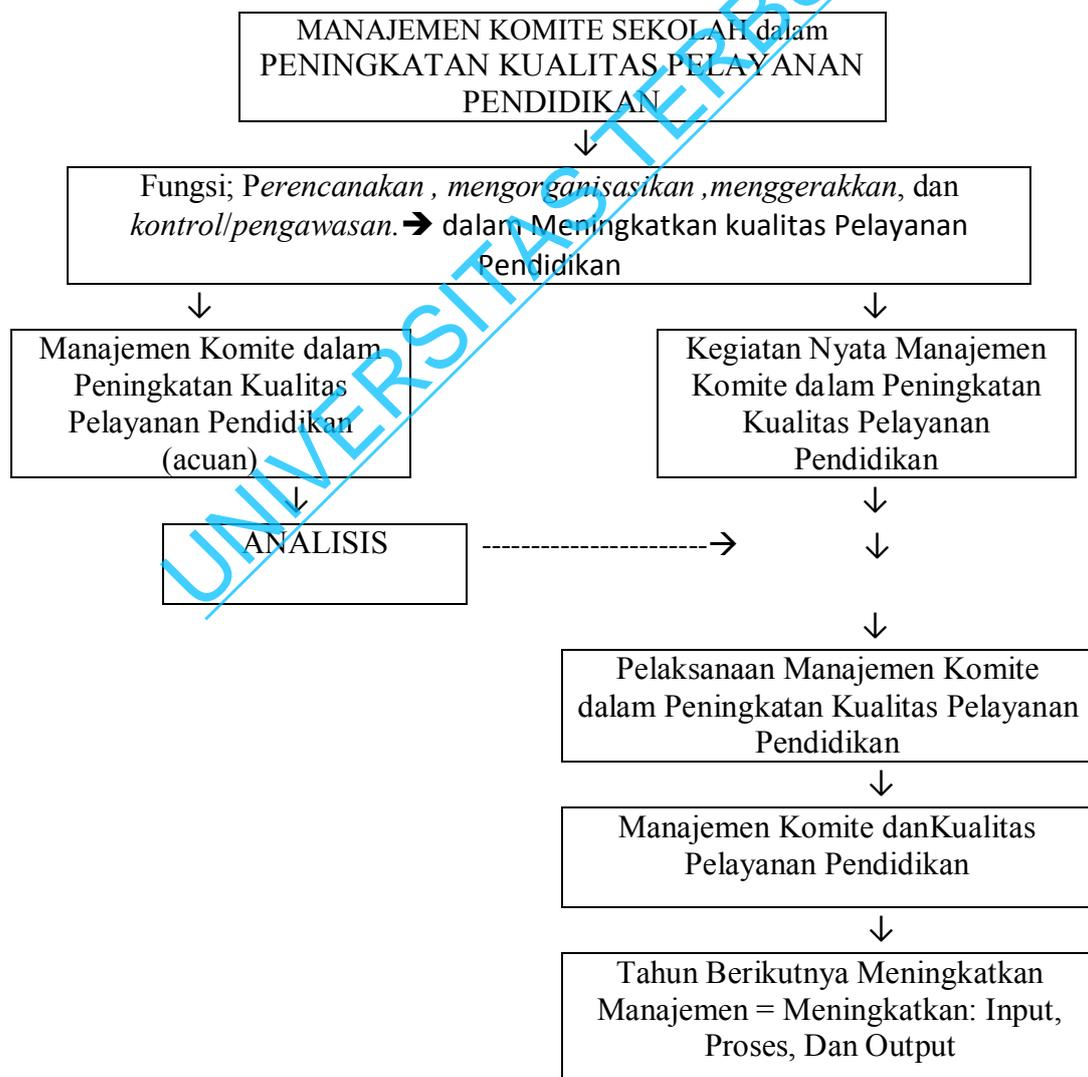
Komite sekolah bertanggung jawab dalam penyusunan perencanaan strategik dan tahanan sekolah, perumusan kebijakan sekolah, pemenuhan kebutuhan sekolah, anggaran sekolah, ikut memantau kegiatan keseharian sekolah, menilai keberhasilan pelaksanaan program-program yang dilaksanakan sekolah serta ikut mensyahkan laporan tahanan sekolah. Kenyataan yang terjadi sejauh ini harus dipertanyakan lebih lanjut perihal keterlibatan komite sekolah melakukan serangkaian kegiatan-kegiatan diatas. Yang menjadi permasalahan adalah apakah dengan adanya Komite Sekolah bakal mampu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah?. Bagaimanakah Manajemen Komite dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah?.

Manajemen dapat di dekati dari dua sudut pandang yaitu pendekatan proses dan pendekatan tugas. Pendekatan proses meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada penelitian ini di dekati pada pendekatan proses

dan lebih ditekankan menurut teori Gunawan R (2005) Manajemen Komite Sekolah menguraikan tentang fungsi manajemen yaitu : *merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan kontroll/pengawasan.*

Bagaimana manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dapat dilihat dari hasil analisis manajemen. Dan kualitas pelayanan pendidikan atas kepuasan layanan dapat dideskripsikan melalui dimensi/indikator pelayanan.

## 2. Skema Kerangka Pikir



#### D. Definisi Operasional

1. Analisis adalah proses yang membawa bagaimana data diatur, mengorganisasikan apa yang ada ke dalam sebuah pola, kategori dan unit diskripsi dasar. Michael, Q.P. (2009;250).

Analisis dalam penelitian ini adalah proses mengatur apa yang ada ke dalam sebuah pola/unit diskripsi.

2. Manajemen Komite Sekolah. Manajemen merupakan suatu proses mendayagunakan orang dan sumber lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Engkoswara dan Komariah (2010;85). Komite Sekolah adalah lembaga non-profit dan non-politis yang dibentuk berdasarkan musyawarah secara demokratis. Gunawan, R. S. (2005).

Manajemen Komite Sekolah pada penelitian ini adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi ; *merencanakan , mengorganisasikan , menggerakkan, dan kontrol/pengawasan*

3. Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat. Budi R, (2003;19). Pendidikan adalah upaya sadar untuk memfasilitasi perkembangan dan peningkatan potensi peserta didik. Layanan pendidikan adalah berbagai sumber daya yang dibutuhkan untuk memberikan dukungan terjadinya kondisi proses pembelajaran yang baik atau bermutu. Yadi H, dkk. (2006;17).

Peningkatan kualitas pelayanan pendidikan pada penelitian ini adalah penggunaan berbagai sumber daya yang dibutuhkan agar dapat menciptakan kondisi proses pembelajaran yang baik atau bermutu yang dipersepsi oleh

pengguna layanan, menyamai atau bahkan melebihi standar layanan pendidikan yang berlaku. Terdapat lima sifat layanan yang harus diwujudkan agar pelanggan puas meliputi: 1. Keterpercayaan (*reliability*); 2. Keterjaminan (*assurance*); 3. Penampilan (*tangible*); 4. Perhatian (*emphaty*); 5. Ketanggapan (*responsiveness*).

4. SMK Negeri 1 Tanjung adalah sebuah Sekolah Kejuruan yang berlokasi di Kampung Karang Sobor Desa Sokong Kecamatan Tanjung Kabupaten Lombok Utara. Pada mulanya merupakan SMK kecil yang menumpang gedung di SMPN 3 Tanjung. Kondisi sekarang sudah menjadi sekolah mandiri yang memiliki gedung sendiri dan Kepala Sekolah sendiri dengan jumlah siswa ditahun pelajaran 2011/2012 sebanyak 921 siswa yang dijadikan 26 Rombongan Belajar.

UNIVERSITAS TERBUKA

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Desain penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Menurut Burhan Bungin (2011;61)

“Format desain deskriptif kualitatif masih banyak memiliki kesamaan dengan desain kuantitatif. Karena itu desain deskriptif kualitatif bisa disebut pula dengan kuasi kualitatif atau desain kualitatif semu. Artinya, desain ini belum benar-benar kualitatif karena konstruksinya masih dipengaruhi oleh tradisi kuantitatif, terutama dalam menempatkan teori pada data yang diperolehnya.”

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya (Prasetya, I. (2009;4.7). Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk melakukan pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Dengan digunakannya metode kualitatif, penelitian ini disebut penelitian kualitatif.

Secara teknis-aplikatif, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung. Michael, Q.P. (2009;250) analisis dan penafsiran secara konseptual adalah proses yang terpisahkan. Analisis adalah proses yang membawa bagaimana data diatur, mengorganisasikan apa yang ada dalam sebuah pola, kategori dan unit deskripsi dasar. Penafsiran melibatkan upaya penyertaan makna dan signifikansi ke analisis, melakukan penjelasan pola deskriptif, dan mencari hubungan dan keterkaitan diantara dimensi deskriptif.

#### ***Perspektif yang sistematis dan holistik***

Perspektif yang sistematis dan holistik ini juga sangat penting dimiliki peneliti untuk menafsirkan hasil analisis data yang berasal dari dua atau lebih

instrumen. Apalagi t emuan analisis data m enunjukkan kecenderungan s aling bertentangan satu sama lain. Prasetya, I. (2009:10.22).

## **B. Objek dan Informan Penelitian**

### **Objek Penelitian**

Penelitian ini berlokasi d i S MKN 1 Tanjung Kabupaten L ombok Utara. Penelitian d ilaksanakan mulai bulan J uni 2011 ( sebagai pra pe nelitian) s ampai dengan bulan Mei, 2012.

### **Informan Penelitian**

Yang dijadikan informan ( sumber da ta) pa da pe nelitian d irencanakan mengikuti Variabel sebagai berikut :

#### **1. Manajemen Komite Sekolah di SMK Negeri 1 Tanjung**

Informan pertama dari salah seorang anggota pengurus komite.

Informan kedua kepala sekolah di SMK Negeri 1 Tanjung.

Informan ketiga ketua komite sekolah di SMK Negeri 1 Tanjung.

Informan keempat Dewan Guru, Tata Usaha, dan siswa yang ditarik dengan cara diskusi bersama.

#### **2. Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK Negeri 1Tanjung**

Sebagai sumber data atau informan sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah,
2. Ketua Osis
3. Ketua Komite,
4. Dewan Guru, Tata Usaha, dan siswa
5. Salah Seorang Orang Tua Wali

## **C. Cara Memperoleh Sumber Data (Informan) dan Menentukan Unit Analisis Data**

Sumber data dapat dibedakan atas dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh dari orang pertama yang dapat memberikan keterangan secara jelas dan rinci mengenai masalah yang dibutuhkan.
2. Data sekunder adalah data pendukung atau pelengkap yang diperoleh dari hasil analisis observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan manajemen Komite Sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung.

Yang dijadikan sumber data utama pada penelitian ini adalah Informan. Informan penelitian ini direncanakan adalah dari Unsur: Komite Sekolah dan ketua komite, Siswa (Ketua Osis), Kepala Sekolah, Guru, Tata Usaha, yang dipilih secara purposif.

Sebagai dasar teori dan pertimbangan dalam pengambilan Informan Burhan B (2011;79) menyatakan:

“Besarnya sampel yang harus diambil dari populasi sasaran sehingga betul-betul representatif dari beberapa literatur atau bacaan tentang metodologi penelitian dapat memperoleh informasi bahwa sampel tidak boleh kurang (paling tidak) 10 persen dari populasi. Sementara ada pula yang menyatakan minimal 5 persen dari populasi. Dan berlanjut semakin tinggi tingkat Heterogenitas suatu populasi, maka semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan. Sebaliknya semakin tinggi tingkat Homogenitasnya, bahkan suatu sampel dapat dikatakan cukup representatif.”

Menurut Pasetya I (2009;1.23) sampel yang dikaji akan dipilih secara sengaja (*purposif*) oleh peneliti, dengan pertimbangan tertentu. Anggota sampel (disebut informan penelitian) yang dipilih adalah anggota yang diperkirakan paling mengetahui objek yang diteliti.

Yang dijadikan informan ( cara memperoleh sumber data ) dan menentukan unit analisis data pada penelitian mengikuti variabel sebagai berikut :

### 1. Manajemen Komite Sekolah di SMK Negeri 1 Tanjung

**Informan pertama dari salah seorang anggota pengurus komite.** Dari Data Susunan Pengurus Komite Sekolah di SMK Negeri 1 Tanjung terpilih menjadi informan didasarkan dengan kriteria; 1) merupakan anggota komite aktif yang paling sering mengikuti rapat. 2) memiliki tempat tinggal atau rumah paling dekat dengan sekolah, 3) kesehariannya lebih sering menyaksikan kegiatan sekolah menurut peneliti.

**Informan kedua** kepala sekolah di SMK Negeri 1 Tanjung. Kepala sekolah merupakan manajer dari sekolah yang dianggap lebih memiliki wewenang kekuasaan dan mengetahui perihal sekolah.

**Informan ketiga** ketua komite sekolah di SMK Negeri 1 Tanjung. Ketua komite merupakan informan inti sebagai sumber data terbanyak tentang manajemen komite. Ketua komite adalah orang yang paling banyak mengetahui tentang organisasi komite, dan berhubungan langsung dengan penanda tangan segala urusan sekolah yang berhubungan dengan komite, dan sebagai pengendali pemegang kekuasaan tertinggi pada organisasi komite sekolah.

**Informan keempat Dewan Guru, Tata Usaha, dan siswa yang ditarik dengan cara Diskusi bersama.** Sebagai informan yang dominan dari guru adalah didasarkan atas pembagian tugas guru dalam melaksanakan tugas tertentu yaitu sebagai koordinator KBM. Dari tata usaha atau pegawai terpilih sebagai informan dalam diskusi didasarkan atas pertama tugas sebagai operator komputer dan

pendataan ke siswa, ke dua pe rnah bertugas lain s ebelumnya da n lebih banyak mengetahui permasalahan disekolah menurut peneliti.

## **2. Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung**

Sebagai sumber atau informan diambil purposif sebagai berikut:

1. Kepala sekolah, terpilih menjadi informan didasarkan atas jabatannya sebagai kepala sekolah di SMK Negeri 1 Tanjung. Kepala sekolah adalah menejer yang berfungsi sebagai pengendali program sekolah dalam hal ini dijadikan sebagai sumber data dan juga sebagai data pembanding dari data sumber lain.
2. Ketua O sis pe riode t ahun pe lajaran 2010 -2011 di SMK N egeri 1 Tanjung. Ketua osis dalam informan selain mewakili dirinya apa yang dialami selama ini sebagai s iswa d i SMK N egeri 1 T anjung juga m ewakili temannya s ebagai sumber informasi t entang kua litas pe layanan pe ndidikan di SMK N egeri 1 Tanjung.
3. Ketua K omite, terpilih menjadi informan d idasarkan a tas pe rtimbangan jabatannya sebagai Ketua K omite S ekolah d i SMK N egeri 1 Tanjung. D ata tentang kualitas pe layanan pe ndidikan di SMK N egeri 1 Tanjung dapat diperoleh da ri I nformasi yang a da da ri ke tua ko mite d an da pat pu la sebagai data pembanding.
4. Diskusi bersama ( Dewan G uru, T ata U saha, da n siswa). Diskusi be rsama digunakan s elain pe ngambilan da ta juga b ertujuan u ntuk m enambah metode dalam p engambilan da ta da n Menentukan U nit Analisis D ata. Yang ditarik dengan cara diskusi bersama sebagai informan yang dominan adalah dari guru didasarkan atas pembagian tugas guru dalam melaksanakan tugas tertentu yaitu sebagai ko ordinator K BM. D ari T ata U saha at au Pegawai t erpilih sebagai informan dalam diskusi didasar atas pertama tugas sebagai Operator komputer

dan pendataan ke siswaan, kedua pernah bertugas lain sebelumnya dan lebih banyak mengetahui permasalahan disekolah menurut peneliti.

#### 5. Orang Tua Wali didasarkan atas rujukan data penelitian.

Data yang diperoleh dari informan dan unit analisis dalam penelitian ini adalah; 1. Data Manajemen Komite Sekolah, mendeskripsikan tentang fungsi manajemen yaitu : *merencanakan* , *mengorganisasikan* , *menggerakkan*, dan *kontrol/pengawasan*. 2. Data Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung. Data ini diperoleh dari dimensi kualitas pelayanan meliputi : 1. Keterpercayaan (*reliability*); 2. Keterjaminan (*assurance*) ; 3. Penampilan (*tangible*); 4. Perhatian (*emphaty*); 5. Ketanggapan (*responsiveness*). Adapun atribut pelayanan jasa atau yang diinginkan oleh siswa SMK pada penelitian ini memodifikasi tugas akhir dari Rahman, B. (2008) yang dikembangkan menjadi tesis.

#### **D. Metode Pengumpulan Data dan Keabsahan Data**

Secara khusus, tidak ada titik yang tepat dimana pengumpulan data berakhir dan analisis bermula. Tidak pula, secara praktis, analisis dan penafsiran terpisah dengan rapi. Dalam proses pengumpulan data, gagasan tentang analisis dan penafsiran akan terjadi. Gagasan tersebut membentuk permulaan analisis. Mereka adalah bagian dari rekaman catatan penelitian. Apakah seseorang melakukan wawancara mendalam atau pengamatan program, adalah penting menjaga lintasan analitis yang terjadi selama pengumpulan data. Michael ,Q.P. (2009;250).

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dipergunakan;

#### 1. Observasi.

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan Riduwan (2011;30).

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dalam arti sebagai pengalaman

dan pencatatan secara sistematis terhadap segala yang tampak pada objek penelitian antara lain gambaran umum lokasi penelitian, keadaan fisik tempat penelitian, fasilitas-fasilitas (sarana dan prasarana) yang ada di tempat lokasi penelitian.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya Riduwan (2011;29). Wawancara (Interviu) pada penelitian ini merupakan tanya jawab secara langsung dengan lisan dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada informan yang dipilih secara *purposif*.

Berlanjut Riduwan (2011:29,30). Berdasarkan sifat pertanyaan, wawancara dapat dibedakan menjadi: a) wawancara terpimpin, b) wawancara bebas, c) wawancara bebas terpimpin. Pada penelitian ini menggunakan wawancara bebas terpimpin yaitu perpaduan antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin yang dalam pelaksanaannya, pada wawancara membawa pedoman yang hanya membawa garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.

Wawancara penelitian analisis manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMK N 1 Tanjung Didekati dimulai dari pertanyaan tentang kegiatan operasional komite dan kualitas pelayanan pendidikan. Dilanjutkan ke pertanyaan khusus tentang manajemen komite sekolah bersama Ketua Komite. Tetapi jawaban atas pertanyaan kegiatan operasional (kinerja) komite sekolah dapatlah diprediksikan jawaban (data yang dijaring) dari informan tersebut memungkinkan dapat berupa data tentang manajemen komite sekolah sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas

pelayanan pendidikan di SMKN 1 Tanjung. Data manajemen komite dapat dipilah ke dalam fungsi–fungsi manajemen antara lain ; *merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan kontrol/pengawasan..*

### 3. Dokumentasi.

Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian Riduwan (2011;31). Pengumpulan data dengan dokumentasi sebagai instrumen pelengkap untuk menjangkau data-data yang berupa dokumen–dokumen yang relevan dengan penelitian.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah; 1. Data Manajemen Komite Sekolah, mendeskripsikan tentang fungsi manajemen yaitu : *merencanakan , mengorganisasikan ,menggerakkan, dan kontrol/pengawasan.* 2. Data Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung. Data ini diperoleh dari dimensi kualitas pelayanan meliputi : 1. Keterpercayaan (*reliability*); 2. Keterjaminan (*assurance*) ; 3. Penampilan (*tangible*); 4. Perhatian (*emphaty*); 5. Ketanggapan (*responsiveness*).

**Keabsahan data** meliputi: (a) Dapat dipercaya, karena peneliti sebagai pengajar di SMK Negeri 1 Tanjung cukup lama (sejak tahun 2006). Untuk mengamati kegiatan subyek dan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan sudut pandang berbeda (triangulasi) memungkinkan dapat terlaksana. (b) Dapat diandalkan, karena dalam penelitian peneliti di lapangan membuat catatan langsung yang memuat data observasi tentang perilaku, interaksi dan informasi, transkrip wawancara, foto-foto tentang kegiatan di SMK Negeri 1 Tanjung.

### E. Metode Analisis Data

Metode Analisis Data dalam penelitian ini diarahkan menggunakan analisis data penelitian kualitatif. Menurut Bogdan & Biklen dalam Prasetya, I.(2009; 5.20)

analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan di lapangan, dan bahan-bahan lain yang anda dapatkan, yang kesemuanya itu di kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap suatu fenomena dan membantu untuk mempresentasikan penemuan kepada orang lain.

Prosedur analisis data atau langkah analisis data penelitian kualitatif dan dipergunakan pada penelitian ini mengikuti Prasetya, I.(2009; 5.23) sebagai berikut;

1. Pengumpulan data mentah ; dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Untuk mendapatkan data digunakan HP dengan fasilitas kamera dan rekaman. Data yang diambil adalah data apa adanya (*verbatim*) yang relevan dengan fokus penelitian..
2. Transkrip data ; mengubah hasil rekaman ke bentuk tertulis.
3. Pembuatan koding ; data yang sudah ditranskrip dibaca ulang. Dari hal-hal penting yang ditemukan diambil kata kuncinya, dan selanjutnya kata kunci diberi kode.
4. Kategorisasi data ; dilakukan menyederhanaan data dengan cara mengikat konsep-konsep (kata-kata) kunci dalam satu besaran yang dinamakan kategori.
5. Penyimpulan sementara ; dilakukan 100% berdasarkan data atau tanpa campur aduk dengan pikiran dan penafsiran peneliti. Namun untuk penelitian ini pikiran dan penafsiran peneliti dibuat *OC (Observer's Comments)*.
6. Triangulasi adalah proses *check and recheck* antara satu sumber data dengan sumber data lainnya. Pada penelitian ini untuk keperluan penyempurnaan kesimpulan sementara peneliti mengecek data dengan cara membandingkan sumber data, metode, dan teori.
7. Penyimpulan akhir ; dari kesimpulan-kesimpulan sementara peneliti menarik kesimpulan akhir. Penyimpulan akhir dilakukan peneliti ketika peneliti merasa bahwa data sudah jenuh (*saturated*).

## BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum

#### 1. Lokasi Penelitian

SMK Negeri 1 Tanjung didirikan pada tahun 2004. Dengan SK Pendirian, dan identitas sekolah sebagai berikut:

#### IDENTITAS SEKOLAH

1. Nama Sekolah	: SMK Negeri 1 Tanjung
Status	: Negeri
NSS	: 58.1.23.01.05.001
NIS	: 4000.08
Status Akreditasi	: C
Luas Tanah	: 1549 M <sup>2</sup>
2. Alamat Sekolah	
Propinsi	: Nusa Tenggara Barat
Kabupaten / Kodya	: Lombok Utara
Kecamatan	: Tanjung
Desa	: Sokong
Jalan	: Noekalip
Kode Pos	: 83352

Sumber; Data Observfasi ruang TU.

Pada awal berdirinya SMK Negeri 1 Tanjung bergabung dengan SMPN 3 Tanjung yang dipimpin oleh Drs. syamsuddin A. karim sebagai Kepala Sekolah dan I Wayan Suweden sebagai Ketua Komite. SMK Negeri 1 Tanjung pada mulanya hanya memiliki 2 RKB, 1 Gudang dan 1 Ruang TU, dan memiliki 2 program study yaitu Teknik Otomotif 1 Kelas dan Tata Boga 1 Kelas dengan jumlah siswa diterima sebanyak 48 siswa/Siswi. Sumber; data Dokumen Guru pemberkasan akreditasi pertama.

Perkembangan dari sejak berdirinya SMKN 1 Tanjung dapat di lihat pada data berikut;

**Tabel. 4.1. Jumlah calon siswa pada Rasio Penerimaan Siswa 4 Tahun Pertama.**

Tahun Pelajaran	Jumlah Siswa		
	Calon siswa	Diterima	Presentase
2004	48	48	100%
2005	78	78	100%
2006	160	160	100%
2007	218	218	100%

Sumber; Arsip Dokumen akreditasi pertama.

**Tabel. 4.2. Rasio Penerimaan Siswa ( 4 Tahun Terakhir )**

Tahun Pelajaran	Jumlah Siswa		
	Pendaftaran	Diterima	Presentase
2008/2009	338	320	95%
2009/2010	450	340	76%
2010/2011	402	298	74%
2011/2012	424	334	78 %

Sumber; Papan Data Tahun 2012

Dari data diatas jumlah siswa dari tahun-ketahun terus bertambah, tentu diiringi dengan perkembangan sarana dan prasarana termasuk kebutuhan guru.

Saat ini sarana dan prasarana tahun 2011 / 2012 dapat dilihat pada data berikut;

#### KONDISI OBYEKTIF SARANA DAN PRASARANA TAHUN 2011 / 2012

##### 1. JUMLAH SISWA DAN RUANG KELAS

**Tabel. 4.3. Jumlah Siswa Dan Ruang Kelas**

No	Data Siswa			Jumlah	Ruang Kelas			Jumlah	Ket
	Kls. XII	Kls. XI	Kls. X		Kls. XII	Kls. XI	Kls. X		
1	301	287	333	921	9	8	9	26	

Sumber; Papan Data Ruang TU

Dari tabel diatas saat ini SMKN 1 Tanjung memiliki siswa sebanyak 921 siswa yang dijadikan 26 ruang kelas atau rombongan belajar dan memiliki 4 program study yakni : Teknik Otomotif, Tata Boga, Teknik Komputer Jaringan, dan Pariwisata.

Terincinya dapat dilihat pada data dibawah ini:

**Tabel. 4.4. Keadaan Siswa SMK 2011/2012**

Keadaan Siswa	Program/Tingkat	Kelas X (Orang)	Kelas XI (Orang)	Kelas XII (Orang)	Jumlah Orang
Jumlah Siswa	Tata Boga	111	105	68	283
	Pariwisata	111	39	71	221
	TKJ	76	108	98	282
	Teknik Otomotif	36	27	51	114
Jumlah Rombongan Belajar	Tata Boga	3	2	2	7
	Pariwisata	3	2	2	7
	TKJ	2	3	3	8
	Teknik Otomotif	1	1	2	4
Jumlah Mengulang		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-

Sumber; Papan Data Ruang TU.

**Tabel. 4.5. Analisa Kebutuhan Guru**

No	Mata Pelajaran	Jumlah Jam	Jumlah Robel	Guru Yang Ada	Kebutuhan	Kekurangan	Kelebihan	Ket
1	Pendidikan Agama							
	a. Islam	52	26	2 GTT	2	2 GT	-	
	b. Hindu	-		1 GTT	1	1 GT	-	-
2	Kewarganegaraan	52	26	2 GTT	2	2 GT	-	-
3	Bahasa Indonesia	79	26	3 GT	3	-	-	-
4	Bahasa Inggris	79	26	3 GT	3	-	-	-
5	Matematika	88	26	1 GT, 3	4	3 GT	-	-
6	Fisika	18	13	1 GT	1	-	-	-
7	IPA	47	13	2 GT	2	-	-	-
8	Kimia	18	13	1 GT	1	-	-	-
9	IPS	36	26	2 GTT	2	2 GT	-	-
10	Ekonomi/Akuntansi	-	-	-	-	-	-	-
11	KKPI	52	26	2 GT	2	2 GT	-	-
12	Penjas Orkes	52	26	3 GTT	3	3 GT	-	-

13	Mulok :							
	1. Kendaraan Ringan	4	2	1 GT	1	-	-	-
	2. Ket. B.Ingg.Par.	4	2	1 GTT	1	1 GT	-	-
	3. WEB DESIGN	6	3	1 GTT	1	1 GT	-	-
	4. Pastry	4	2	1 GTT	1	1 GT	-	-
14	Bimbingan komseling	81	26	1 GT, 2	3	2 GT	-	-
15	Mata Pel. Produktif :							
	Otomotif	56	5	2 GT, 2	4	2 GT	-	-
	Tata Boga	91	7	3 GTT	2	3 GT	-	-
	TKJ	105	8	4 GTT	4	4 GT	-	-
	Akomodasi Perhotelan	57	6	3 GTT	3	3 GT	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>981</b>	<b>308</b>	<b>17 (GT)</b>	<b>46</b>	<b>29</b>		

Sumber; Data TU

**Tabel. 4.6. Analisa Sarana & Prasarana**

No	Jenis Ruangan	Jumlah	Luas m <sup>2</sup>	Kondisi	
				Baik	Rusak
1	Ruang Kelas/Teori	3	1053	3	-
2	Ruang Kepala Sekolah	1	36	✓	
3	Ruang Guru	1	81	✓	
4	Ruang Wakasek	-			
5	Ruang Tata Usaha	1	81	✓	
6	Perpustakaan	-			
7	Ruang OSIS	-			
8	Ruang BK	-			
9	Mushalla	-			
10	Laboratorium:	-			
	a. IPA fisika	-			
	b. IPA Biologi	-			
	c. Bahasa	-			
	d. Komputer	1	81	✓	
11	Kantin	3		✓	
12	Kamar Mandi	3		✓	
13	WC	3		✓	
14	Rumah Penjaga Sekolah	-			
15	Ruang Keterampilan	-			
16	Ruang PMR/UKS	-			
17	Ruang Ganti	-			

Sumber; Data TU

## 2. DATA TANAH

Luas Tanah = 1.549 m<sup>2</sup>

Luas Bangunan Sekolah:1.053 m<sup>2</sup>

Luas Pekarangan = 496 m<sup>2</sup>

### 3. ANGGARAN SEKOLAH ( Sesuai RAPBS )

Perkembangan terhadap Anggaran Pendapatan Belanja Sekolah/Program Keahlian

juga mengiringi kemajuan dan dapat dipantau dari data berikut :

**Tabel. 4.7.** Tabel Anggaran Pendapatan Belanja Program keahlian dan realisasinya pada tiga tahun pertama;

Tahun Pelajaran	APBS (Rp)	REALISASI ( Rp )
2005 / 2006	38.160.000	38.160.000
2006 / 2007	72.240.000	72.240.000
2007 / 2008	132.960.000	132.960.000

Sumber; Dokumen Akreditasi Pertama.

**Tabel. 4.8.** Sumber pembiayaan pendanaan rencana anggaran pendapatan belanja program Keahlian tahun 2007

No.	Sumber	Jumlah ( Rp )
1	APBD Kab/Kota	100.000.000,-
2	APBD Provinsi	-
3	Orang Tua Siswa	-
4	APBN	250.000.000,-
5	Sumber lain	
	<b>TOTAL</b>	

Sumber; Dokumen Akreditasi Pertama.

**Tabel. 4.9.** Anggaran Sekolah Tiga tahun terakhir nampak sebagai berikut:

Tahun Pelajaran	Pemerintah	Uang Komite / Masyarakat ( Rp )	Jumlah ( RP )
2009 / 2010	88.000.000	456.000.000,-	544.000.000,-
2010/2011	82.000.000	540.600.000,-	
2011/2012	88.800.000	-	

Sumber : Data TU

Pada Lembaran Rencana Penerimaan Iuran Komite dari Orang Tua/Wali Murid TP.

2011/2012 total penerimaan selama satu tahun sebesar Rp. 607.320.000,-. Dan

Rencana Penggunaan Dana Iuran Komite TP. 2011/2012 pada rancangan tersebut

jumlah seluruhnya sebesar Rp. 607.320.000,-.

Selain dari Anggaran tersebut di atas terdapat pula sumber lain yang dikelola oleh sekolah diantaranya:

1. Dana Penerimaan Siswa Baru (PSB). Yang termasuk dana PSB yaitu dana daftar masuk sekolah, biaya pakaian dan atributnya termasuk biaya daftar ulang. Dana ini dikelola oleh pihak sekolah yakni Kepala sekolah bersama guru dan pegawai yang dilibatkan dalam panitia PSB. Untuk guru yang tidak dilibatkan pendanaan tidak mengetahuinya karena tidak ada pelaporan dan pertanggung jawaban yang membebani panitia PSB terhadap guru lain.
2. Dana BOM (Biaya Operasional Mutu). Yang bersumber dari dana APBN menurut catatan dari bendahara sekolah untuk tahun 2011 Dana BOMM (Bantuan Operasional Manajemen Mutu) sebesar Rp 52.600.000,- di tambah dengan ABT (Anggaran Bantuan Tambahan) BOMM senilai Rp 13.000.000,-. Jadi dana BOMM + ABT BOMM berjumlah Rp 65.600.000,-
3. Dana Sumbangan Pembangunan. Yang termasuk dalam dana sumbangan pembangunan dari APBN untuk SMKN 1 Tanjung adalah bantuan dana sosial pembangunan enam ruang kelas baru pada tahun 2011 sebesar Rp. 630.000.000,-

Selain dari yang tersebut diatas terdapat pula sumber dari siswa yang bernilai tagihan untuk masing-masing siswa kelas X berjumlah Rp. 690.000,- tertera tergabung pada papan info partisipasi mutu dan prakerin.

4. Dana Partisipasi Mutu. Merupakan dana tambahan tagihan sebagai partisipasi mutu siswa kelas XII untuk membiayai pembayaran guru yang ditugaskan memberikan pengajaran pementapan khususnya untuk mata pelajaran yang di UN (Ujian Nasional) kan yakni mata pelajaran: Bahasa Indonesia, Bahasa

Inggris dan Matematika. Dana Partisipasi Peningkatan Mutu kelas XII sebesar Rp. 250.000,-

5. Dana PRAKERIN (Praktek Kerja Industri). Dana Prakerin merupakan dana tagihan dari siswa yang dialokasikan untuk membiayai pengawasan Prakerin termasuk uang transport guru yang mendapat tugas sebagai pengawas Prakerin siswa. Besarnya dana ini bervariasi tergantung jurusan sebagai berikut:

Kelas XI Otomotif = Rp. 218.000,-

Kelas XI Tkj = Rp. 183.500,-

Kelas XI Tata Boga = Rp. 187.000,-

Kelas XI Pariwisata = Rp. 250.000,-

6. Dana UKK (Uji Kompetensi Keahlian). Dana UKK merupakan dana tagihan dari siswa yang dialokasikan untuk membiayai operasional Uji Kompetensi Keahlian dari siswa. Besarnya dana partisipasi UKK ini bervariasi tergantung jurusan dan tertera sebagai berikut :

Kejuruan TKJ = Rp. 362.000,-

Kejuruan Oto = Rp.363.000,-

Kejuruan Tata Boga = Rp. 398.000,-

Kejuruan Pariwisata = Rp.412.000,-

7. Dana partisipasi pengadaan ruang kelas baru dan dana iuran komite. Dana pengadaan 2 ruang kelas baru merupakan dana tagihan siswa sebesar Rp. 790.000,- per wali murid kelas X. Sedangkan dana iuran komite merupakan dana tagihan setiap siswa sebesar Rp. 75.000,- per bulan.

Adanya sumber dana tersebut di atas dalam pengelolaannya kebanyakan tidak memiliki mekanisme pemakaian yang kurang jelas diperkuat dengan tidak terdapatnya prosedur/mechanisme pemakaian dana yang terpampang. Yang ada hanya

sumber dana dan jumlah dana yang akan ditarik/didapat, itupun tidak seluruhnya terpampang. Dari dilema tersebut maka akan menyebabkan kecurigaan pengelolaan kurang benar yang menyebabkan perubahan individu dan berakibat berpengaruh terhadap isu organisasi. Seperti ; Yang telah di apload ntbtterkini.com telah diexpos ;

“Lombok Utara - Belasan siswa sekolah SMKN 1 Tanjung tidak diperbolehkan mengikuti ujian semester oleh pihak sekolah hanya karena belasaan siswa tersebut belum melunasi uang komite yang seharusnya sudah dilunasi sebelum masa ujian semester datang. ***Semua siswa ini, diusir oleh gurunya pada saat hari pertama mengikuti ujian smester*** pada hari Jumat tanggal 9 Desember lalu, Karena diketahui belum melunasi pembayaran uang bangunan dan komite sebesar Rp 75 ribu perbulannya, dan Rp 600 ribu untuk uang pembangunan sekolah.

Salah satu wali murid siswa, Siswanto, saat mendatangi pihak sekolah bersama beberapa wali murid lainnya sabtu lalu, mengatakan, anaknya tidak diperbolehkan mengikuti ujian smester ganjil tahun ini, karena belum melunasi uang komite dan sisa uang pembangunan sekolah sebesar Rp 75.000. Bahkan menurut Siswanto, beberapa murid yang diketahui belum membayar kewajiban komite disuruh keluar ruangan saat sedang mengerjakan soal-soal ujian.

Sebagai solusinya, siswa yang kemudian segera melunasi pembayaran uang komite dan pembangunan itu, akan diikutsertakan dalam proses ujian semester ganjil yang memang telah direncanakan khusus digelar belakangan bagi siswa yang melunasi pembayaran uang komite.”

Organisasi pendidikan sebagai lembaga yang bukan saja besar secara fisik, tetapi juga mengemban misi yang besar dan mulia untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Tentu saja memerlukan manajemen yang profesional. Yati, S dan Komariah dalam Riduwan (Ed) (2009;85).

Endang, H. dan Nani, H. Dalam Riduwan (Ed) (2009:230) batasan atau definisi tentang manajemen dapatlah dikemukakan sebagai berikut “ bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia (*staffing*) pengarahan dan kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*).

Suyanto (2003) Sampai saat ini masalah yang paling mendasar dalam sistem pendidikan nasional adalah efisiensi dalam manajemen pendidikan. Oleh karena itu berbagai ukuran efisiensi dan optimasi dalam manajemen pendidikan perlu dipantau dan dievaluasi secara terus-menerus dan dalam waktu yang teratur.

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Hak dan Kewajiban Masyarakat pasal 8, bahwa “Masyarakat berhak berperan serta dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan” Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 1992 tentang Peran serta masyarakat dalam Pendidikan Nasional dan Lahirnya Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 tanggal 2 April 2002 tentang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah.

Komite Sekolah merupakan suatu badan yang mewadahi peran serta masyarakat dalam rangka meningkatkan mutu, pemerataan dan efisiensi pengelolaan pendidikan di satuan pendidikan. Badan ini bersifat mandiri, tidak mempunyai hubungan hirarkis dengan sekolah maupun lembaga pemerintah lainnya. Mulyasa (2011:127). Salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatuan pendidikan (Kepmen Diknas 044/U/2002).

Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) merupakan salah satu cara pengelolaan sekolah yang pada saat ini sedang digalakkan Pemerintah, sebagai konsekuensi kebijakan desentralisasi yang melimpahkan sebagian besar kewenangan Pemerintah Pusat ke Pemerintahan Daerah di berbagai bidang termasuk bidang pendidikan. Yadi H. dkk. (2006:3)

Mulyasa (2011:125) senada dengan Yadi H, dkk. (2006:6) Dalam melaksanakan MBS, sekolah harus memperhatikan 10 prinsip salah satunya sebagai berikut: Keterbukaan, artinya pengelola sekolah harus terbuka terhadap semua

perolehan dan penggunaan sumber daya sekolah kepada semua pihak yang berkepentingan dengan sekolah. Demikian pula kegiatan-kegiatan yang dilakukan sekolah sama terbukanya seperti perolehan dan penggunaan dana. Artinya, siapa saja yang ingin mengetahui apa yang dikerjakan sekolah harus diperbolehkan; dan tidak ada yang ditutup-tutupi sekolah. Misalnya sekolah menempel RAPBS dan laporan-laporan kegiatan pada papan pengumuman sekolah.

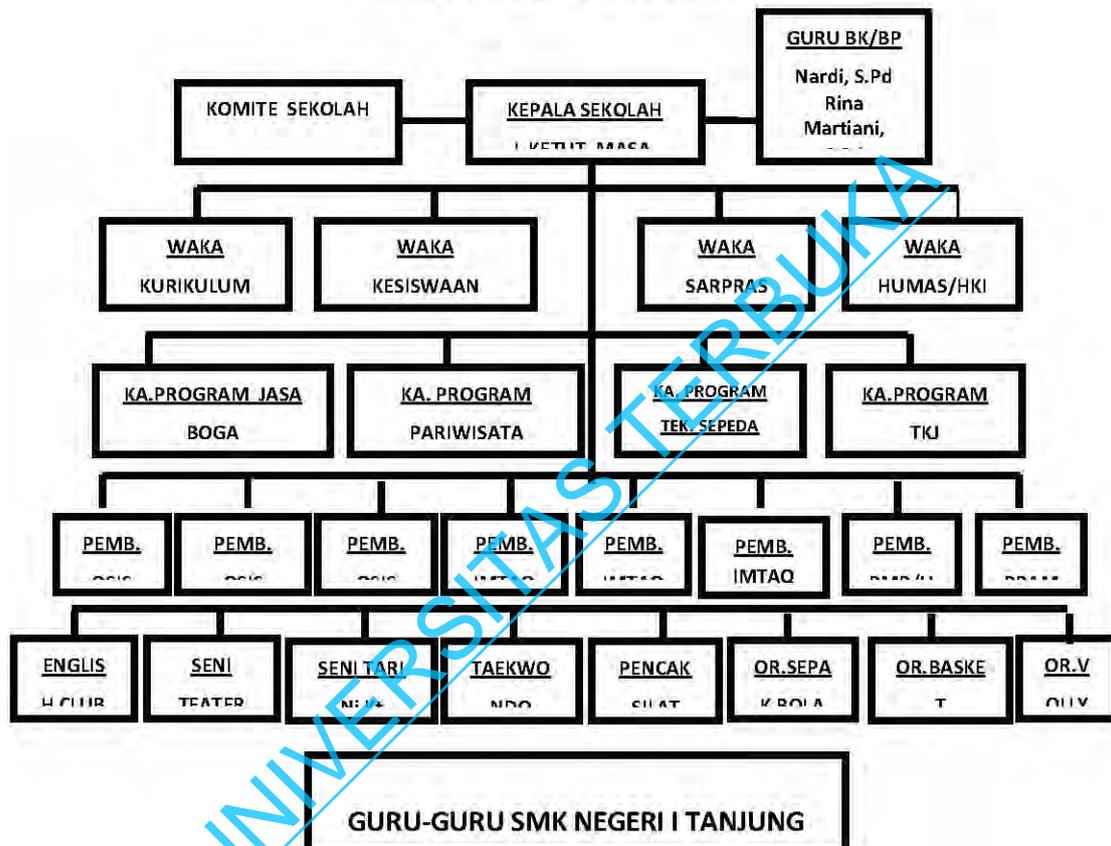
Dari data yang terpampang diatas dan teori yang ada maka dapat diinterpretasi pertama ; kelemahan yang dimiliki saat ini oleh komite sekolah di SMKN 1 Tanjung belum menerapkan manajemen yang profesional. Kedua Salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatuan pendidikan belum maksimal dijalani sesuai tuntutan Kepmen Diknas 044/U/2002 tersebut. Ketiga sekolah belum menerapkan keterbukaan sesuai isi salah satu prinsip dari MBS. Karena sekolah dalam melaksanakan MBS menurut Mulyasa (2011:125) senada dengan Yadi H, dkk. (2006:6) harus memperhatikan 10 prinsip. Salah satunya adalah keterbukaan, artinya pengelola sekolah harus terbuka terhadap semua perolehan dan penggunaan sumber daya sekolah kepada semua pihak yang berkepentingan dengan sekolah.

## **2. Keberadaan Komite Sekolah di SMKN 1 Tanjung**

Pada awal berdirinya SMK Negeri 1 Tanjung pada tahun 2004 Komite Sekolah sudah ada lebih dulu dan merupakan Komite dari SMPN 3 Tanjung yang dipimpin oleh I Wayan Suweden sebagai Ketua Komite dan Drs. syamsuddin A. karim sebagai Kepala Sekolah. Jadi Komite Sekolah SMK Negeri 1 Tanjung Terlibat langsung sebagai pendirinya.

Dalam buku Pembagian Tugas Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) SMK N 1 Tanjung Tahun Pelajaran 2011/2012 peran komite sekolah dalam struktur organisasi sekolah terpampang sebagai berikut ;

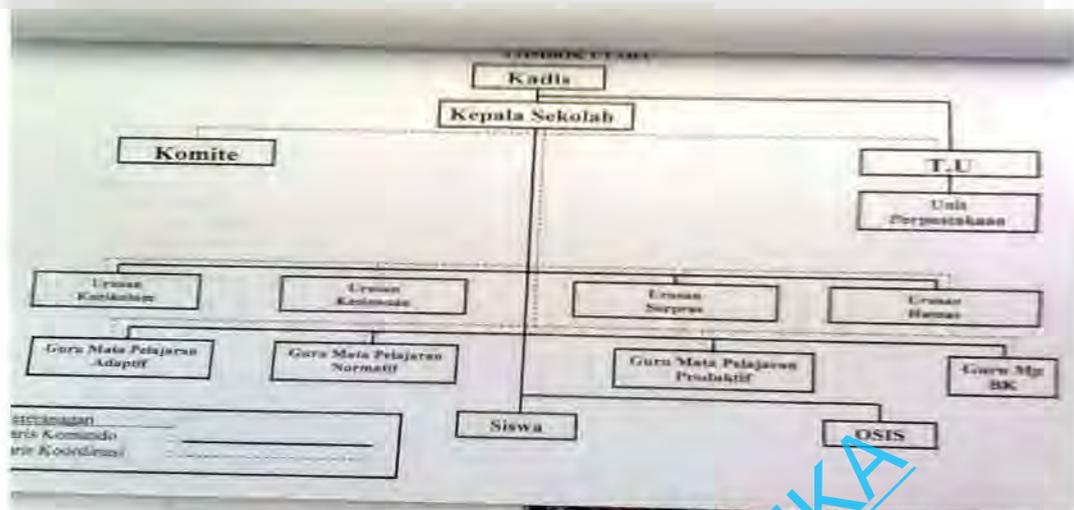
### STRUKTUR ORGANISASI SEKOLAH SMK NEGERI I TANJUNG



Sumber; Dokumen Pemberkasan Akreditasi Sekolah Tahun Pelajaran 2011/2012.

Dalam struktur organisasi sekolah posisi komite sekolah sejajar (garis komando) terhadap kepala sekolah.

Pada lembaran lain dalam buku Pembagian Tugas Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) SMK N 1 Tanjung Tahun Pelajaran 2011/2012 struktur pendidikan lomba utara komite memiliki posisi yang berbeda yaitu berada dibawah kepala sekolah dengan garis koordinasi dan sejajar terhadap TU, dan dapat ditunjukkan pada gambar berikut;



Sumber; Dokumen Pemberkasan Akreditasi Sekolah Tahun Pelajaran 2011/2012.

Dari dua gambar struktur organisasi diatas perlu dipertegas mana yang berlaku dari salah satunya. Dan perlu dipertimbangkan bentuk baku yang diperlukan. Dalam analisis dua gambar struktur organisasi yang terdapat di SMK N 1 Tanjung berbeda dari struktur organisasi pada pedoman Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Sekolah Menengah Kejuruan yang terdapat dalam buku Petunjuk Pelaksanaan Sistem Pendidikan Nasional 2003 halaman 85 yang berbentuk sebagai berikut :



Struktur organisasi pada pedoman Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Sekolah Menengah Kejuruan yang terdapat dalam buku Petunjuk Pelaksanaan Sistem Pendidikan Nasional 2003 menunjukkan Komite garis koordinasi terhadap wakil kepala sekolah. Dengan demikian untuk SMK N 1 Tanjung dalam membuat struktur organisasi untuk komite perlu mempertimbangkan dari yang sudah ada. Dan jika membuat bentuk yang baru menurut peneliti bisa diterima bila dilandasi dengan hasil inovasi (yang lebih maju dari yang ada).

Program kerja Komite Sekolah SMK Negeri 1 Tanjung secara tertulis sampai sekarang belum ada, baik program kerja jangka pendek, menengah dan panjang. Untuk melakukan kegiatan operasionalnya masih menunggu undangan dari sekolah dalam hal ini kepala sekolah bila sekolah membutuhkan. Dengan demikian pengendali program komite selama ini dikendalikan oleh sekolah yaitu kepala sekolah.

## **B. Deskripsi Manajemen Komite**

Komite SMK Negeri 1 Tanjung dalam menjalankan manajemennya dapatlah dideskripsikan manajemen antara lain fungsi; perencanaan, pengoorganisasian, penggerakan, dan kontrol/evaluasi. Data penelitian untuk Manajemen Komite yang diambil lewat wawancara sebagai sumber atau informan inti terpilih Sweden didasarkan atas jabatannya sebagai Ketua Komite Sekolah di SMK Negeri 1 Tanjung. Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung merupakan suatu harapan yang dapat menghasilkan kegembiraan dan kepuasan pelanggan yakni siswa dalam pelayanan. Kualitas Pelayanan Pendidikan dapatlah dideskripsikan dari data penelitian yang diperoleh lewat wawancara.

### **1. Perencanaan**

wawancara dari pertanyaan ;

“Apakah komite sekolah telah melakukan Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat?

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite faktanya tidak tapi kadang-kadang karena melihat kondisi situasi tingkat kebutuhan kurikulum untuk diajukan kepada pihak sekolah.”.

Dalam teori Yati, S dan Komariah dalam Riduwan (Ed) (2009:85).

“Organisasi pendidikan sebagai lembaga Tentu saja memerlukan manajemen yang profesional. “

Kegiatan operasional komite belum melakukan Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat disebabkan karena komite sekolah tidak memiliki program tertulis jadi kegiatan ini tidak direncanakan. Jadi fungsi perencanaan dari komite sendiri tidak dilaksanakan, maka Kemampuan pengadaan sumber daya manusia (guru dan tenaga kependidikan) yang diperoleh dari sumber masyarakat tidak bisa maksimal.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah memberikan masukan untuk penyusunan RAPBS ?”

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite, kepala sekolah dan anggota komite ia. Karena sosialisasinya yang kurang ke guru dan orang tua wali, makanya begitu ada pendanaan dan lain sebagainya terjadi bentrok .

Komite sekolah dalam hal ini masih kurang menjalani prinsip dari MBS, yaitu menurut Mulyasa (2011:125) senada dengan Yadi H, dkk. (2006:6) Dalam melaksanakan MBS, sekolah harus memperhatikan 10 prinsip salah satunya adalah Keterbukaan. Siapa saja yang ingin mengetahui apa yang dikerjakan sekolah harus diperbolehkan; dan tidak ada yang ditutup-tutupi sekolah. Misalnya sekolah menempel RAPBS dan laporan-laporan kegiatan pada papan pengumuman sekolah.

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah pernah mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan ?

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite dan kepala sekolah pernah dalam bentuk penyusunan RAPBS. Identifikasi tersirat bukan tertulis di lemparkan di forum waktu pertemuan wali. "

Mulyasa (2011:128). Tujuan dibentuknya Komite Sekolah mencakup :

“Mewadahi dan menyalurkan aspirasi dan prakarsa masyarakat dalam melahirkan kebijakan operasional dan program pendidikan di satuan pendidikan.”

Kegiatan komite dalam mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan dalam pelaksanaannya belum maksimal karena komite melakukannya dengan tersirat. Alangkah baiknya identifikasi aspirasi dilakukan selain tersirat juga tertulis. Karena dengan tertulis aspirasi akan tambah jelas untuk dapat dianalisis dan dimasukkan kedalam program kerja berikutnya.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah ?

Jawaban tersimpul : Dari ketua komite Program yang ada tersirat di kepala apa program sekolah kita dukung bersama wali murid. Program pendidikan secara kurikulum tidak pernah.”

Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 dalam Petunjuk Sisdiknas (2003:264) Komite Sekolah memiliki fungsi tercantum :  
 Memberikan masukan, pertimbangan, dan rekomendasi kepada satuan pendidikan mengenai :  
 1. Kebijakan dan program pendidikan.  
 2. Rencana Anggaran Pendidikan dan Belanja Sekolah (RAPBS) .  
 3. Kriteria kinerja satuan pendidikan. 4. Kriteria tenaga kependidikan.  
 5. Kriteria fasilitas pendidikan. 6. Hal-hal lain yang terkait dengan pendidikan.

Dari teori dan kegiatan komite dalam membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah apa yang sudah diperbuat oleh komite masih kurang. Teori menuntut kerjasama dengan masyarakat berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan bermutu, memberikan masukan, pertimbangan, dan rekomendasi kepada satuan pendidikan termasuk Kebijakan dan program

pendidikan dan hal-hal lain yang terkait dengan pendidikan. Dari komite kegiatan dalam membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah belum dilakukan secara tertulis. Yang ada hanya sepintas atau spontan yang masih dipengaruhi gaya emosional karena sifatnya tersirat tidak teranalisis dalam manajemen.

Hasil wawancara khusus bersama Ketua Komite (Sweden);

“Peneliti, pertanyaan, mengenai perencanaan program komite tertulis untuk sekolah?.

Ketua Komite, 'Belum ada'. Pokoknya yang tertulis ia pen ia panjang menengah. Belum.

Dalam organisasi merencanakan adalah suatu proses memikirkan dan menetapkan secara matang arah, tujuan dan tindakan sekaligus mengkaji berbagai sumber daya dan metode/teknik yang tepat. Secara sederhana merencanakan adalah suatu proses merumuskan tujuan-tujuan, sumberdaya, dan teknik/metode yang terpilih. Keberadaan suatu rencana sangat penting bagi organisasi.

Kauffman,(1972) dalam Gunawan R (2005) menyatakan;

“Perencanaan adalah proses penentuan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai dan menetapkan jalan serta sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu seefisien dan seefektif mungkin Merencanakan berkaitan dengan menetapkan tujuan dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Organisasi yang baik adalah organisasi yang mendukung pengembangan kreativitas. Pelaksanaan program dapat dilakukan dengan baik apabila dibuat rencana aksi yang baik.

## **2. Pengorganisasian**

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah telah melakukan identifikasi potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat ?

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite dan kepala sekolah tidak pernah. Dari guru tidak tahu. Oleh anggota komite kadang-kadang lewat dusun.”

Engkoswara dan Komariah (2010; 300) Pengelolaan Sumber daya Pendidikan dalam Fungsi Manajemen Pendidikan terdapat Identifikasi potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat . Perencanaan adalah proses penentuan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai dan menetapkan jalan serta sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu seefisien dan seefektif mungkin.

Kauffman,(1972) dalam Gunawan R (2005) menyatakan;

“Komite Sekolah harus menyusun program/rencana kerja dan laporan pelaksanaan setiap awal dan akhir tahun ajaran. Komite Sekolah juga harus terlibat dalam penyusunan program pengelolaan sekolah. “

Kegiatan-kegiatan tersebut di SMKN 1 Tanjung dalam kendali kepala sekolah dan aparatnya. Jadi komite sekolah belum mampu mengorganisasikan potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat secara maksimal.

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang sarana dan prasarana yang dapat diperbantukan di Sekolah ?

Jawaban tersimpul: Dari ketua komite dan kepala sekolah ia, dalam bentuk dukungan untuk mengajak masyarakat musyawarah apabila sarana itu masih kekurangan mendukung KBM. contoh pemakaian meja kursi SMP.”

Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang sarana dan prasarana yang dapat diperbantukan di Sekolah dalam bentuk dukungan untuk mengajak masyarakat musyawarah apabila sarana itu masih kekurangan mendukung KBM.

Endang, H. dan Nani, H. Dalam Riduwan (Ed) (2009:230) koordinasi, yaitu melakukan kerjasama, baik secara individu maupun satuan kerja, untuk mencapai tujuan organisasi yang dipimpinnya. Gunawan R (2005) fungsi manajemen yaitu :- *merencanakan* , *mengorganisasikan* ,*menggerakkan*, dan *kontrol/pengawasan*.

Dari anggota komite dan guru tidak tahu ini menunjukkan manajemennya terputus dan tertutup karena diketahui oleh ketua komite dan kepala sekolah yang

melakukan pertimbangan, sedangkan bentuk pertimbangan yang secara tertulis tidak dimiliki.

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan pertimbangan tentang anggaran yang dapat dimanfaatkan di sekolah ?

Jawaban tersimpul: Oleh ketua komite dalam bentuk wali berapa kemampuannya sekolah berapa mintanya supaya berjalannya proses belajar mengajar.”

Dalam Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 dalam Petunjuk Sisdiknas (2003:264) Komite Sekolah memiliki fungsi diantaranya Memberikan masukan, pertimbangan, dan rekomendasi kepada satuan pendidikan. Beberapa indikator manajemen pendidikan yang dapat dipantau secara terus-menerus adalah (Besarnya kenaikan) anggaran pendidikan (sekolah dan daerah otonom) yang diperoleh dari sumber-sumber pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat termasuk sumber lain seperti dunia usaha. Kemampuan pengadaan sarana-prasarana pendidikan di sekolah yang diperoleh dari masyarakat.

Dari teori tersebut diatas dalam penerapannya belum maksimal karena yang dipertimbangkan terbatas pada anggaran yang bersumber dari orang tua wali siswa, dana inilah yang masuk kedalam RAPBS. Sedangkan dana yang bersumber dari APBN dan APBD tidak dibahas oleh komite sekolah karena komite tidak dilibatkan, dan kepala sekolah kembali ke pemahamannya komite bersifat partisipan dalam mendukung program sekolah. Dalam hal ini komite agak sulit mengorganisasikan anggaran karena tidak terlibat penuh.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah melaksanakan mobilisasi tenaga kependidikan non guru untuk mengisi kekurangan di sekolah?

Jawaban tersimpul : Komite sekolah belum pernah melaksanakan mobilisasi tenaga kependidikan non guru untuk mengisi kekurangan di sekolah. Karena Semua diserahkan kepada kebijakan di sekolah.”

Komite sekolah belum pernah melaksanakan mobilisasi tenaga kependidikan non guru untuk mengisi kekurangan di sekolah, karena Semua

diserahkan kepada kebijakan di sekolah. Sekolah di berikan manajemen, komite intinya diajak menopang yang terkait dengan dana yang bersumber dari wali murid itu sendiri.

Menurut teori Suyanto (2003) Sampai saat ini masalah yang paling mendasar dalam sistem pendidikan nasional adalah efisiensi dalam manajemen pendidikan. Beberapa indikator manajemen pendidikan yang dapat dipantau secara terus-menerus adalah Kemampuan pengadaan sumber daya manusia (guru dan tenaga kependidikan) yang diperoleh dari sumber masyarakat.

Komite sekolah tidak melaksanakan tugas mobilisasi tenaga kependidikan non guru karena terlalu bergantung kepada kepala sekolah dan aparatnya, selain itu tidak memiliki manajemen pada fungsi pengorganisasian dan kemampuan menganalisis dari kebutuhan sekolah.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah memantau kondisi sarana dan prasarana yang ada di sekolah ?

Jawaban tersimpul: Oleh ketua komite selalu memantau langsung turun lapangan dengan melihat kondisi sarana.”

Dari Suyanto (2003) Sampai saat ini masalah yang paling mendasar dalam sistem pendidikan nasional adalah efisiensi dalam manajemen pendidikan. Beberapa indikator manajemen pendidikan termasuk sumber lain seperti dunia usaha. Kemampuan pengadaan sarana-prasarana pendidikan di sekolah yang diperoleh dari masyarakat.

Sedangkan menurut anggota komite merasa tidak dilibatkan, dan hal ini bisa terjadi karena tupoksi dari organisasi komite belum dimiliki termasuk dasar seandainya ada dari anggota komite tidak menyetujui apa yang ada di sekolah karena segalanya masih dominan dikuasai oleh ketua komite dan kepala sekolah.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah ?

Jawaban tersimpul: Komite sekolah pernah memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah namun terbatas pada anggaran komite saja yaitu sumbangan yang bersumber dari wali murid dalam bentuk proses kegiatan. ”

Komite sekolah pernah memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah namun terbatas pada anggaran komite saja yaitu yang bersumber dari wali murid.

Menurut Suyanto (2003) Beberapa indikator manajemen pendidikan yang dapat dipantau secara terus-menerus diantaranya ; Besarnya (kenaikan) anggaran pendidikan (sekolah dan daerah otonom) yang diperoleh dari sumber-sumber pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat termasuk sumber lain seperti dunia usaha. Salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatuan pendidikan (Kepmen Diknas 044/U/2002).

Dari kegiatan yang pernah dilakukan oleh komite bila dibandingkan dengan teori yang ada maka komite sekolah SMKN 1 Tanjung belum sepenuhnya melakukan tugas. Hal ini disebabkan oleh; 1) belum terorganisirnya pelaku pemantauan dalam organisasi komite, 2) pemahamannya untuk memantau kondisi anggaran yang bukan dari dana komite masih terbatas, 3) kemampuan dasar untuk melakukan pemantauan dengan evaluasi masih diragukan.

Hasil wawancara:

“Apakah Komite Sekolah pernah mengidentifikasi sumber daya masyarakat ?

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite jarang.”

Dalam teori Gunawan R (2005) fungsi manajemen yaitu :- *merencanakan* , *mengorganisasikan* , *menggerakkan*, dan *kontrol/pengawasan*. Kinerja komite sekolah Engkoswara dan Komariah (2010; 300). Mediator (*mediator agency*) Pengelolaan sumber daya pendidikan mengidentifikasi sumber daya masyarakat.

Dari teori dan kegiatan yang pernah dilaksanakan oleh komite dalam mengidentifikasi sumber daya masyarakat belum dilakukan bila disandar dengan tuntutan teori yang ada. Kesemuanya ini dari komite belum memiliki profesional dalam manajemen. Hal ini dapat ditunjukkan belum terdapatnya pengorganisasian dan jobdiskription yang jelas dari komite.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah mengkoordinasikan bantuan masyarakat ?

Jawaban tersimpul: Menurut ketua komite dan kepala sekolah pernah dalam bentuk rapat komite.”

Komite Sekolah dalam kegiatan Operasionalnya berkaitan langsung dengan manajemen pendidikan. Indikator kinerja komite sekolah Engkoswara dan Komariah (2010; 300). Peran Sebagai Mediator (*mediator agency*) pada fungsi manajemen pendidikan yaitu Pengelolaan Sumber Daya Pendidikan. Indikator kinerja komite Mengkoordinasikan bantuan masyarakat.

Dari teori dan kegiatan komite yang terlaksana di SMKN 1 Tanjung dalam mengkoordinasikan bantuan masyarakat bila dibandingkan dengan teori diatas maka kegiatan komite masih banyak yang dituntut. Karena kembali lagi ke tuntutan manajemen dari komite tentang kegiatan Operasionalnya berkaitan langsung dengan manajemen pendidikan. Maka ukuran-ukuran efisiensi dan efektivitas pendidikan dijadikan indikator untuk mengukur kinerjanya. Untuk mengukur efisiensi dan efektivitas dari manajemen komite tentu membutuhkan analisis dari program yang direncanakan. Program yang direncanakan ini belum dimiliki oleh komite karena komite bergantung dari sekolah atau menunggu dari sekolah jika sekolah membutuhkannya. Mengkoordinasikan bantuan masyarakat dengan maksimal bisa terwujud bila komite mampu mengorganisir segenap anggotanya dengan baik.

Hasil wawancara khusus bersama Ketua Komite (Sweden);

‘Peneliti, Pertanyaan pengorganisasian komite ?

Ketua Komite, ‘Pengorganisasian komite itu ada ketentuannya adalah minimal lima paling banyak sembilan dan itu harus ganjil. Yang kita punya ini adalah lima.’

Menurut Yati, S dan Komariah dalam Riduwan (Ed) (2009:93-95) dan Engkoswara dan Komariah (2010;94-96) menyatakan :

“Mengorganisasikan, adalah proses mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya diantara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam mengorganisasikan seorang manajer jelas memerlukan kemampuan memahami sifat pekerjaan (*job spesification*) dan kualifikasi orang yang harus mengisi jabatan. Dengan demikian kemampuan menyusun personalia adalah menjadi bagian pengorganisasian.”

Struktur organisasi komite yang dalam bentuk garis komando dan garis koordinasi antar anggota komite belum dimilikinya. Yang ada hanya hubungan organisasi komite dengan sekolah berupa garis komando yang selevel dengan Kepala Sekolah.

Dari teori dan kegiatan komite pada pengorganisasian yang terlaksana di SMKN 1 Tanjung dalam bentuk keanggotaan organisasi Komite Sekolah berdasarkan petunjuk dan acuan yang telah tertuang didalam SK Mendiknas No:004/U/2002 telah sesuai dalam jumlah standar bahkan melebihi jika dilihat dari data kepengurusan komite di sekolah. Dan terjadi penyimpangan pengakuan jumlah anggota pengurus dari hasil wawancara bersama ketua komite. Yang belum tertata maksimal adalah proses mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya diantara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

### 3. Penggerakkan

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan terhadap proses pengelolaan (manajemen) pendidikan di sekolah ?

Jawaban tersimpul : Dari ketua komite kadang-kadang tetapi tidak pada kurikulum, karena komite sangat memahami peran dari wakaseknya peran dari guru sudah dominan.”

Dalam teori Yati, S dan Komariah dalam Riduwan (Ed) (2009;85) Ilmu manajemen apabila dipelajari secara komprehensif dan diterapkan secara konsisten memberikan arah yang jelas, langkah

yang teratur dan keberhasilan dan kegagalan dapat mudah dievaluasi dengan benar, akurat dan lengkap sehingga dapat dijadikan bahan pembelajaran bagi tindakan selanjutnya.

Dari apa yang dilakukan atau dilaksanakan oleh komite dari sandingan teori berarti masih kurang karena dibagian kurikulum tidak penuh memberikan masukan terhadap proses pengelolaan (manajemen) pendidikan.

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah pernah Mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat ?

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite dan kepala sekolah Pernah dalam bentuk rapat orang tua siswa setiap ada rapat.”

Menurut teori terdapat indikator kinerja pada peran komite sekolah dalam fungsi manajemen pendidikan. Engkoswara dan Komariah (2010; 300).

“Mediator (*mediator agency*) Pelaksanaan program Mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat. Keberadaan Komite Sekolah harus bertumpu pada landasan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil pendidikan di satuan pendidikan/sekolah.”

Dari teori dan kegiatan komite tentang mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat komite pernah melakukan dengan informasi disaat dia rapat berarti secara lisan. Alangkah lebih baik pula mensosialisai selain dengan lisan juga dilakukan dengan tertulis dan terencana dalam bentuk edaran agar lebih mudah dievaluasi kwaitas dari kebijakan dan program sekolah tersebut. Dan akan lebih baik lagi bila ada formulasi program yang dimiliki.

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah pernah Menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah ?

Jawaban tersimpul : Dari ketua komite sering Terutama pengaduan prakerin karena mengeluarkan uang..”

Komite sekolah pernah menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah secara lisan. Keluhan dan pengaduan terhadap

kebijakan sering terutama pengaduan prakerin karena mengeluarkan uang. Dan komite tegas pada wali kalau tidak punya uang jangan masukkan anaknya ke SMK karena SMK itu sekolah mahal. Keberadaan Komite Sekolah harus bertumpu pada landasan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil pendidikan di satuan pendidikan/sekolah.

Mulyasa (2011:128). Peran komite sekolah salah satunya adalah : Sebagai lembaga mediator (*mediator agency*) antara pemerintah (eksekutif) dengan masyarakat di satuan pendidikan.

Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 dalam Petunjuk Sisdiknas (2003:264)

Komite Sekolah memiliki fungsi ;

“Mendorong tumbuhnya perhatian dan komitmen masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.”

Menurut teori dan kegiatan yang pernah dilakukan oleh komite memang pernah menerima pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan program sekolah. Namun sifat kegiatan yang sudah dilakukan oleh ketua komite ini bukan menampung, tetapi menerima dan menolak. Berarti kegiatan tersebut masih bersifat gaya emosional semata. Sebaiknya komite kembali lagi ke penataan manajemen agar kegiatan operasional dari komite lebih terarah terencana dan teranalisis.

Hasil wawancara khusus bersama ketua komite (Sweden);

“Peneliti, Pertanyaan, terhadap pelaksanaan program, mekanisme atau alur pelaksanaan?”

Ketua Komite, alurnya ketua komite berkordinasi kepada sekolah, kita berdiskusi dengan sekolah kita melihat dari identifikasi yang dilakukan oleh sekolah. Ada identifikasi masalah di situ juga. Masalah yang teridentifikasi oleh sekolah yang harus mendapat partisipasi dari komite apa, bagaimana caranya. Lalu kalau program itu berjalan komite sudah bergabung didalamnya tetapi tidak ketua yang berperan tetapi disitu ada yang namanya panitia pengembangan sekolah. Panitia pengembangan sekolah inilah yang mengatur kesemuanya itu.

Tapi Dihendel oleh sekolah dan itu merupakan hasil kesepakatan kami. Jadi karena kami juga orang sibuk. Jadi disekolah itu kita berikan bendahara komite yang ada disekolah untuk memfasilitasi itu dan bertanggung jawab penuh saya diberikan kepada bapak kepala sekolah untuk melanjutkan program.

Nurholis, ( 2003) dalam Gunawan R. (2005). Menyatakan;

“Menggerakkan adalah mempengaruhi orang lain agar bersedia menjalankan tugasnya secara sukarela dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.”

Kiat Pengelolaan Komite Sekolah Gunawan, R. (2005) menyatakan;

“Kiat mendasar dalam pengelolaan komite sekolah yang dapat dilaksanakan yaitu demokratis, keterbukaan, kebersamaan, dan akuntable.”

Dari teori dan kegiatan komite pada penggerakan yang terlaksana di SMKN 1 Tanjung Terhadap pelaksanaan program, mekanisme atau alur pelaksanaan, telah dilaksanakan oleh komite namun belum maksimal sesuai teorinya yang menuntut, perlunya meningkatkan para anggota, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara membina dan mendayagunakan sumber daya manusia yang ada di sekolah dan masyarakat untuk mencapai tujuan. Dalam membina harus diupayakan secara terarah dan terus menerus agar sumber daya manusia yang ada dapat melaksanakan tugas profesionalnya dengan baik. Pembinaan itu meliputi kemampuan akademis, karier dan kesejahteraan. Selain itu kiat mendasar dalam pengelolaan komite sekolah yang dapat dilaksanakan yaitu demokratis, keterbukaan, kebersamaan, dan akuntable. Apabila diperhatikan nilai-nilai tersebut sudah harus dilaksanakan sejak proses pembentukan organisasi komite sekolah.

#### **4. Pengawasan/Kontrol**

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah pernah Mengontrol proses pengambilan keputusan di sekolah ?

Jawaban tersimpul : Komite Sekolah pernah Mengontrol proses pengambilan keputusan di sekolah oleh ketua komite dengan cara kalau ada musyawarah yang menjadi tukang pembicara ketua komite.”

Dalam teori Mengontrol pada hakekatnya adalah membandingkan apakah yang dilaksanakan telah sesuai dengan yang sudah direncanakan semula (Nurholis 2003) dalam Gunawan R (2005). (Kepmen Diknas 044/U/2002). Fungsi kontrol ini dalam pelaksanaannya berupa kegiatan monitoring dan evaluasi. Komite sekolah memiliki hak untuk mengetahui dan mengontrol meliputi input, proses, output dan outcome dari suatu kesatuan pendidikan.

Dari teori ini masih terjadi kesenjangan dengan pelaksanaannya di lapangan (di sekolah). Hal ini disebabkan apa yang direncanakan atau diprogramkan belum jelas karena komite sendiri dari programnya tidak tertulis baik perencanaan jangka pendek, menengah, dan panjang. Dari program itu pula tidak memiliki analisis dan masih bergantung pada program sekolah yang dikendalikan oleh kepala sekolah dan aparatnya. Demikian pula terhadap kontrol proses pengambilan keputusan dari komite sekolah dilakukan dengan spontan dan gaya emosional karena semuanya tidak memiliki perencanaan yang jelas termasuk apa saja yang sudah dikontrol dan apa pula hasilnya, semuanya tidak memiliki bukti yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah hal ini didukung oleh anggota komite belum pernah mengontrol.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah mengontrol kualitas kebijakan di sekolah ?

Jawaban tersimpul : Komite Sekolah pernah mengontrol kualitas kebijakan di sekolah menurut kepala sekolah dalam bentuk pengamatan. Ketua komite melakukan kadang-kadang Guru, TU dari segi fisik tidak tahu.”

Dalam teori menyatakan salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatuan pendidikan (Kepmen Diknas 044/U/2002).“

Mengontrol kualitas kebijakan di sekolah oleh komite sesuai dengan tuntutan teori belum maksimal dilaksanakan. Karena yang dibicarakan kualitas kebijakan di sekolah dalam hal ini komite sendiri tidak memiliki standar kebijakan termasuk komite tidak memiliki analisis dari kebijakan sekolah yang ada di SMKN 1 Tanjung.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah mengontrol proses perencanaan pendidikan di sekolah ?

Jawaban tersimpul : Komite sekolah pernah mengontrol proses perencanaan pendidikan di sekolah menurut kepala sekolah dalam bentuk penyusunan RAPBS, menurut ketua komite kaitan dengan dana sedangkan pada kurikulum tidak.”

Dalam teori Pada dasarnya rencana dan pelaksanaan itu merupakan satu kesatuan tindakan, walaupun hal ini jarang terjadi. Pengawasan diperlukan untuk melihat sejauh mana hasil tercapai (Nanang F, dan Muhammad,A (2001) salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatuan pendidikan.“

Jika disanding dengan teori apa yang pernah komite perbuat untuk sekolah dalam hal proses perencanaan pendidikan disekolah masih terbatas karena hanya bergerak di bagian dana wali murid saja. Sedangkan yang dituntut pada teori meliputi input, proses, output dan outcome dari suatu kesatuan pendidikan. Proses termasuk perencanaan pendidikan di sekolah. Jadi komite harus mampu dan memiliki pandangan kedepan akan kebutuhan siswa termasuk kurikulum yang diterapkan pada satuan pendidikan.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah melakukan pengawasan terhadap kualitas perencanaan sekolah ?

Jawaban tersimpul : Dari ketua komite bersumber dari wali selalu dikontrol untuk pelaporan. Sedangkan perencanaan sekolah bersumber dari dana APBD kalau di kasih tahu ketua komite akan kontrol.”

“Dalam teori Pengawasan diperlukan untuk melihat sejauhmana hasil tercapai (Nanang F, dan Muhammad,A (2001) salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan

akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatukan pendidikan (Kepmen Diknas 044/U/2002). “

Dari teori tersebut bila dibandingkan dengan kegiatan komite tentang melakukan pengawasan terhadap kualitas perencanaan sekolah maka masih terbatas pada dana bersumber dari orang tua wali saja. Sedangkan yang dituntut adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas termasuk pengawasan diperlukan untuk melihat sejauhmana hasil tercapai. Dari komite belum sepenuhnya dilakukan karena belum memiliki hasil yang jelas termasuk pelaporan tertulis untuk menciptakan transparansi dari pengawasan tersebut.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah memantau organisasi sekolah ?

Jawaban tersimpul : Dari ketua tidak selalu kadang-kadang dipantau personil kelembagaan sekolah. Menurut kepala sekolah organisasi sekolah diserahkan sepenuhnya kepada sekolah. Menurut anggota komite dan guru tidak pernah dipantau. Dianggap karena Wewenang kepala sekolah.”

Teori menyatakan Komite Sekolah memiliki hak untuk mengetahui dan mengontrol meliputi input, proses, output dan outcome dari suatu kesatuan pendidikan. (Kepmen Diknas 044/U/2002).

Menurut teori dan apa yang sudah diperbuat oleh komite belum sepenuhnya dilaksanakan karena komite minimal harus memiliki analisis karakteristik sebagai landasan penempatan personil yang harus dipatuhi sekolah.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah memantau penjadwalan program sekolah ?

Jawaban tersimpul : Komite sekolah memantau penjadwalan program sekolah. menurut ketua komite kurikulum kadang-kadang kapan prakerin/ujian, dan PSB. Kalau jadwal hari-hari guru mengajar tidak.”

Teori menyatakan mengontrol pada hakekatnya adalah membandingkan apakah yang dilaksanakan telah sesuai dengan yang sudah direncanakan semula (Nurholis 2003) dalam Gunawan R (2005). Komite Sekolah memiliki hak untuk mengetahui dan mengontrol meliputi input, proses, output dan outcome dari suatu kesatuan pendidikan.

Dari kegiatan memantau penjadwalan program sekolah oleh komite menurut teori berarti dituntut aktif supaya penyimpangan yang akan mungkin terjadi dapat diketahuinya. Diantaranya apa yang diprogram sekolah dapat teranalisis jangan sampai program yang ada disekolah tersebut hanya program kepala sekolah dan program waka kurikulum dengan membawa nama pribadi keduanya yang diberlakukan disekolah tanpa landasan atau dasar. Termasuk didalam penjadwalan perlu dipantau supaya tidak terjadi penyimpangan dari kroni pemangku jabatan disekolah. Karena pemangku jabatan jelas cerdas bisa mengatur dirinya didalam penjadwalan sedangkan dari guru yang tersisih bisa diperlakukan seandainya. Karena hal tersebut mau tidak mau akan mengakibatkan perubahan individu dalam organisasi dan akan menambah isu strategik dari organisasi tersebut.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah memantau alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah ?

Jawaban tersimpul : Menurut anggota semua keuangan tidak tahu. Istilahnya kalau anggota komite tidak punya gigi di pastikan. Dari ketua komite dan kepala sekolah ia memantau pada alokasi anggaran Dalam bentuk kegiatan. Guru tidak tahu karena guru dengan komite memang tidak ada garis kordinasinya, menurut TU sekolah SMKN 1 Tanjung tidak memakai MBS. “

Teori mengatakan salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatuan pendidikan (Kepmen Diknas 044/U/2002). Manajemen pendidikan yang dapat dipantau secara terus-menerus termasuk didalamnya : Besarnya (kenaikan) anggaran pendidikan (sekolah dan daerah otonom) yang diperoleh dari sumber-sumber pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat termasuk sumber lain seperti dunia usaha. Kemampuan pengadaan sarana-prasarana pendidikan di sekolah yang diperoleh dari masyarakat. Kemampuan pengadaan sumber daya manusia (guru dan tenaga kependidikan) yang diperoleh dari sumber masyarakat.

Dari kegiatan yang pernah dilakukan oleh komite bila dibandingkan dengan teori yang ada berarti yang sudah diperbuat komite belum cukup. Karena dari teori

yang ada komite dituntut pula memantau anggaran pendidikan yang diperoleh dari sumber-sumber pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat termasuk sumber lain. Selain itu komite dituntut pula kontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas. Berarti anggota komite boleh mengetahui apabila ada pemantauan alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah termasuk guru juga bisa mengetahui dari hasil pemantauan.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah memantau hasil ujian akhir?”

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite, anggota kepala sekolah dan TU Ia. Dalam bentuk pelulusan. Waktu pengumuman ketua komite yang membacakan hasil pelulusan.”

Komite Sekolah memiliki hak untuk mengetahui dan mengontrol meliputi input, proses, output dan outcome dari suatu kesatuan pendidikan. Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 dalam Petunjuk Sidiknas (2003:264) Komite Sekolah memiliki fungsi didalamnya : Melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap kebijakan, program, penyelenggaraan, dan keluaran pendidikan di satuan pendidikan.

Dari teori dan kegiatan komite yang ada maka apa yang dimaksud pada teori dan yang dilakukan oleh komite tidak demikian. Hal ini disebabkan karena pada manajemen perencanaan dan analisis target hasil yang tidak dimiliki. Demikian terhadap langkah berikutnya dan target yang teranalisa tidak dimilikinya. Sekalipun hasil pada ujian akhir bisa mencapai seratus persen tetapi itu terjadi dengan spontan saja atau secara kebetulan dan terjadi diduga ada ketidak jujuran yang dilakukan oleh pihak sekolah. Ketidak jujuran ini akan mengakibatkan kerusakan mental didunia pendidikan.

Hasil wawancara khusus bersama ketua komite (Sweden);

“Peneliti, Pertanyaan, terhadap evaluasi program ?. alat evaluasi?.

Ketua Komite, ‘ alat evaluasi terkait dengan tertulis tidak. cuma kita selalu ia dan memang kita catat. Hasil dari pada evaluasi dan kontrol kita kelapangan lalu kita melakukan pertemuan dengan pihak sekolah

Sementara ini kita tidak memiliki pedoman yang jelas. Pedoman umumnya komite apalagi pedoman khusus.”

Nurholis (2003) dalam Gunawan R (2005) menyatakan;

Fungsi kontrol ini dalam pelaksanaannya berupa kegiatan monitoring dan evaluasi. Monitoring adalah kegiatan pemantauan pelaksanaan program untuk mengetahui tingkat keterlaksanaan, hambatan yang dihadapi dan penyimpangan yang mungkin terjadi. Sedangkan evaluasi adalah proses mendapatkan informasi untuk mengetahui tingkat keberhasilannya. Komite Sekolah memiliki hak untuk mengetahui dan mengontrol meliputi input, proses, output dan outcome dari suatu kesatuan pendidikan.

Menurut Yati, S dan Komariah dalam Riduwan (Ed) (2009:93-95) dan

Engkoswara dan Komariah (2010:94-96) menyatakan;

“Proses pengendalian dapat melibatkan beberapa elemen yaitu; (1) menetapkan standar kinerja, (2) mengukur kinerja, (3) membandingkan unjuk kerja dengan standar yang telah ditetapkan, (4) mengambil tindakan korektif saat terdeteksi penyimpangan.”

Yadi H, dkk (2006; 11); tentang Evaluasi Program dinyatakan:

“Selama berjalannya waktu dilakukan evaluasi secara periodik.”

Dari teori dan kegiatan komite pada Pengawasan yang terlaksana di SMKN 1 Tanjung Terhadap evaluasi program dan kontrol, telah dilaksanakan oleh komite namun belum maksimal sesuai teorinya yang menuntut, Pengawasan diperlukan untuk melihat sejauhmana hasil tercapai. Salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatuan pendidikan.

Demikian pula terhadap Proses pengendalian dapat melibatkan beberapa elemen yaitu; (1) menetapkan standar kinerja, (2) mengukur kinerja, (3) membandingkan unjuk kerja dengan standar yang telah ditetapkan, (4) mengambil tindakan korektif saat terdeteksi penyimpangan. Selama berjalannya waktu dilakukan evaluasi secara periodik Setelah tenggang waktu periode tertentu

terlewati tetapi indikator kinerja masih di bawah target, perlu dilakukan analisis dan dibuat tindakan koreksi (*corrective action*).

### C. Deskripsi Kualitas Pelayanan Pendidikan

Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung merupakan suatu harapan yang dapat menghasilkan kegembiraan dan kepuasan pelanggan yakni siswa dalam pelayanan. Kualitas Pelayanan Pendidikan dapatlah dideskripsikan dari data penelitian yang diperoleh lewat wawancara. Sebagai sumber atau informan inti diambil Murdi terpilih menjadi informan didasarkan atas jabatannya sebagai Ketua Osis periode tahun pelajaran 2010-2011 di SMK Negeri 1 Tanjung. Ketua osis dalam informan selain mewakili dirinya apa yang dialami selama ini sebagai siswa di SMK Negeri 1 Tanjung juga mewakili temannya sebagai sumber informasi tentang kualitas pelayanan pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung.

Dari lima sifat layanan hasil wawancara bersama informan (sumber data) dan dari data lain sebagai data pembandingan, data yang diperoleh diolah dan hasilnya dalam penjelasan sebagai berikut:

#### 1. Tangibel (berwujud)

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah Kondisi Meja dan kursi di Sekolah anda dalam kondisi baik dan tertata rapi ?

Ketua Osis : Ia, kondisi meja dan kursi dibilang tertata rapi. Karena perubahan SMK ini semakin maju dari tahun ke tahun. Karena memiliki gedung baru juga meja dan kursi baru dengan itu kita juga merawat dalam proses belajar.”

Kondisi Meja dan kursi di sekolah dalam kondisi baik dan tertata rapi.

Dalam teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, ruang kelas, perlengkapan. Dari teori dan apa yang ada dalam pelayanan menurut jawaban informan rata-rata ia tertata rapi. Tertata rapi sebagian besar ini dilakukan oleh siswa dalam komisar

kebersihan atas tugas pengawasan dari wali kelas. Jadi komite belum mampu melayani dan menggerakkan karyawannya yang bertugas khusus siaga menata meja dan kursi di sekolah. Solusi lebih baik bila komite menerima klining service.

Hasil wawancara;

Peneliti; Apakah Kondisi Gedung (RKB) Sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai ?

Ketua Osis : Untuk saat ini dari tahun ketahun semakin hari semakin memadai. Karena disana bisa kita lihat tiap tahun ada perubahan-perubahan pembangunan-pembangunan di SMK sehingga kita katakan kondisi baiklah. Jawabannya netral ia pak seandainya memadai secara otomatis semuanya bisa masuk pagi dan ada leb-lebnya.“

Kondisi Gedung (RKB) Sekolah anda dalam kondisi baik belum memadai.

Dalam teori Kualitas Pelayanan dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, Misalnya berupa gedung, ruang kelas, ruang guru, ruang seminar, kantin, sarana ibadah, laboratorium. Dari teori dan apa yang ada pada pelayanan masih terjadi ketimpangan dalam pelayanan. Yang ada sesuai dengan jawaban informan yaitu dalam kondisi baik belum memadai. Akan lebih baik bila sekolah sebelum menerima siswa menyiapkan gedung yang cukup supaya siswa tidak terlontang lantung. Demikian pula terhadap fasilitas minimal memadai dan jangan menerima siswa bila tidak siap. Yang terjadi selama ini dari uang gedung dan pasilitas yang siswa bayar dialokasikan penyediaan untuk tahun berikutnya. Berarti siswa yang bayar sekarang bisa jadi tidak menikmati keburu tamat.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah Kondisi Dapur/ ruang praktek Sekolah anda luas dan lengkap?  
Ketua Osis : tidak karena ruangan prakteknya saja digunakan ruangan belajar seperti mungkin praktek anak-anak tata boga disana praktek diruangan TKJ akhirnya anak tkj ini kadang-kadang belajar diluar ruangan sekolah, tapi masih belajar didalam lingkungan sekolah artinya belajar di alam. Kami harapkan ruangan untuk praktek harus ada sih untuk kemajuan siswa disini karena kita tahu SMK ini membutuhkan prakteknya yang banyak bukan teori itu harapan kami.”

Kondisi Dapur/ ruang praktek Sekolah tidak lengkap. Menurut teori Kualitas Pelayanan dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, Misalnya berupa gedung, fasilitas komputer, fasilitas perpustakaan, ruang kelas, ruang guru, ruang seminar, kantin, tempat parkir, sarana ibadah, laboratorium. Dari teori dan kualitas pelayanan yang ada maka masih jauh dari kesenjangan. Hal ini disebabkan karena manajemen yang dimiliki sekolah tidak teranalisis. Dengan pelayanan yang kurang akan membawa kesan yang kurang baik pula. Kesan yang kurang dalam pelayanan ini akan menjadi ancaman bagi manajemen sekolah. Jadi alangkah lebih baik sekolah sebelum menerima siswa menyiapkan fasilitas yang cukup dan teranalisis siap.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah kelengkapan KBM sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai?”

Ketua Osis : Kalau kegiatan belajar mengajar kurang. Kita ketahui dalam praktek kurang sekali. Contohnya mungkin kaya di tkj disana muridnya banyak sedangkan peralatan yang digunakan disana kurang akhirnya berdesak-desakan dalam kegiatan praktek. Di jawab netral aja.”

Kelengkapan KBM Sekolah dalam kondisi baik dan tidak memadai.

Menurut teori Kualitas Pelayanan dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi. Misalnya berupa gedung, fasilitas komputer, fasilitas perpustakaan, ruang kelas, media pembelajaran, jurnal ilmiah sekolah, sarana ibadah, fasilitas olahraga, laboratorium. Dari tuntutan teori dan yang tersedia dalam pelayanan terdapat kesenjangan. Jadi pihak sekolah harus berjuang terus untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang memadai. Dan

seharusnya dari pihak sekolah memiliki manajemen yang profesional dalam mengelola pendidikan.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah Kondisi ruang kelas Sekolah anda dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman?”

Ketua Osis : Untuk saat ini mungkin nyaman. Tadi dikatakan ada komisarisnya disana. Di kelas sendiri saya disana selalu bersih. Rapi.”

Kondisi ruang kelas sekolah dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman.

Bersih rapi ia. Menurut teori Kualitas Pelayanan dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, ruang kelas. Dari teori dan kondisi ruang kelas dalam pelayanan sudah mendekati. Namun dari situasi nyamannya yang kurang karena faktor dari anak, dan kerjasama pemimpin maka situasi yang mendekati teori ini akan tergeser menjadi perubahan individu dalam organisasi.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah Terdapat Toilet yang bersih dan memadai ?

Ketua Osis : Toilet kita ketahui sangat kekurangan sekali. Karena sebenarnya harapan kami setiap ruangan memiliki toilet satu. Yang kita ketahui dalam satu ruangan itu banyak sekali siswanya. Kadang-kadng disini kita ngantri untuk buang hajat buang air kecil supaya tidak terjadi seperti itu harapan kami toilet ini ditingkatkanlah.”

Terdapat Toilet bersih tetapi kurang memadai. Menurut teori Kualitas Pelayanan dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan. Misalnya berupa gedung, toilet. Dari teori dan pelayanan yang ada masih belum seimbang. Karena fasilitas toilet dituntut memadai dan bersih untuk menjadi layak pakai dan peduli kebersihan. Dalam hal ini manajemen dari sekolah masih kurang menganalisa akan layaknya kebutuhan dan standar yang dimilikinya.

## 2. Reliability (keandalan)

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah Prosedur penerimaan siswa di Sekolah anda mudah dan cepat?  
Ketua Osis : Dikatakan mudah tidak. Prosedurnya tidak mudah harus menjalani prosedur-prosedur yang ada. Berbelit? Tidak . Netral. Terbuka menerima bagi siapapun di SMK ini tetapi harus mengikuti peraturan yang ada.”

Prosedur penerimaan siswa di sekolah sesuai dengan juknis. Penerimaan siswa pindahan itu cepat. Cepatnya tiba-tiba siswa tidak ada, tiba-tiba siswa sudah ada. Menurut teori Keandalan (*realibility*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Beberapa contoh diantaranya: kegiatan peserta didik dapat dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, sesuai dengan yang dijanjikan. prosedur penerimaan siswa mudah dan cepat. Dari teori dan penerapan yang ada untuk prosedur penerimaan siswa sudah tepat mengikuti juknis menurut pihak sekolah. Tapi dari siswa netral. Perlu dipertimbangkan pula faktor lain yang juga lebih dominan disekolah adalah guru dan pegawai didalamnya. Karena bila terjadi koordinasi yang terputus dan tidak terbuka akan menyebabkan ancaman terhadap manajemen sekolah. Dan akan kehilangan prinsip dari MBS yaitu salah satunya tentang keterbukaan. Permasalahan ini akan merembet ke isu perubahan organisasi.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah Proses belajar mengajar di Sekolah anda dijalankan dengan baik dan lancar ?  
Ketua Osis : Proses belajar netral.”

Proses belajar mengajar di Sekolah dijalankan dengan baik dan lancar. Menurut siswa dan ketua komite sekolah proses belajar netral. Dari teori Pelayanan Keandalan (*realibility*), yakni kemampuan memeberikan pelayanan yang menjanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Beberapa contoh diantaranya: pengembangan bahan pembelajaran sesuai denga kebutuhan

(misalnya tuntutan keterampilan profesi dan dunia kerja); jadwal kegiatan pembelajaran dan ujian yang akurat; pembelajaran yang berlangsung lancar; bimbingan yang lancar dan cepat; dan kegiatan peserta didik dapat dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, sesuai dengan yang dijanjikan. Dari teori dan penerapannya dalam pelayanan berbeda pengakuan menurut siswa sebagai pelanggan dan kepala sekolah sebagai pelayan. Hal ini memang benar karena menurut produsen dan konsumen. Tetapi dari pihak produsen sebagai pelayan perlu mempertimbangkan dari pengakuan atau kesan dari pelanggan. Apakah pelanggan puas dengan apa yang sudah diberikan dalam pelayanan. Hal ini sebagai dasar dalam mengkaji kembali dari manajemen yang dimiliki.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah Jadwal pelajaran di Sekolah anda dijalankan dengan tepat/disiplin?”

Ketua Osis : Ia dijalankan semuanya.”

Jadwal pelajaran di Sekolah dijalankan dengan tepat/disiplin dalam bentuk ketepatan waktu. Jawaban netral. Dari teori pelayanan Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Beberapa contoh diantaranya: pengembangan bahan pembelajaran sesuai dengan kebutuhan (misalnya tuntutan keterampilan profesi dan dunia kerja); jadwal kegiatan pembelajaran dan ujian yang akurat; pembelajaran yang berlangsung lancar; bimbingan yang lancar dan cepat; dan kegiatan peserta didik dapat dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, sesuai dengan yang dijanjikan. Berlandaskan teori dan kegiatan dalam pelayanan maka apa yang sudah dilakukan oleh sekolah belum maksimal. Hal ini dari pelayanan yang lebih dan seharusnya dilakukan tidak teranalisis faktor-faktor penghambat yang ada dalam lingkungan sekolah tersebut. Faktor penghambat yang perlu diperhitungkan seperti

prioritas yang harus mendapatkan kompensasi kelonggaran pengaturan jadwal. Kompensasi ini juga perlu dibuatkan dasar-dasar peraturan sekolah dan kebijakan sekolah yang harus memiliki manajemen yang profesional untuk mengkajinya.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah Proses belajar mengajar di Sekolah anda mudah dipahami dan dimengerti ?

Ketua Osis : ia tergantung gurunya yang mengajar. Disini Netral.”

Proses belajar mengajar di Sekolah mudah dipahami dan dimengerti sebagian tergantung gurunya dan relatif. Pada teori pelayanan Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memeberikan pelayanan yang menjanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Beberapa contoh diantaranya: pengembangan bahan pembelajaran sesuai denga kebutuhan (misalnya tuntutan keterampilan profesi dan dunia kerja), jadwal kegiatan pembelajaran dan ujian yang akurat; pembelajaran yang berlangsung lancar; bimbingan yang lancar dan cepat; dan kegiatan peserta didik dapat dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, sesuai dengan yang dijanjikan. Dari teori dan pelayanan yang ada di sekolah memang terjadi relatif. Hal ini tidak memiliki standar yang baku dan dikembalikan lagi ketingkat keprofesional guru bersangkutan. Selain itu yang perlu lebih diperhatikan lagi standar baku dari peraturan pemerintah dan Permendiknas yang mengatur perlu di implementasikan dengan cerdas dan benar.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda terjadi Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia ?

Ketua Osis : fasilitasnya tidak. Soalnya kekurangan bahan-bahan prakteknya. Ruangan prakteknya kurang memadai sesuai dengan komite yang kita bayar harapan kami perlu ditingkatkan, perlu dipikirkan supaya kita untuk tahun pelajarannya supaya semangat gitu supaya prakteknya tidak antri gitu semuanya bisa praktek bersama supaya bisa berjalan atau semuanya bisa mengikuti gitu pak. Sesuai biaya pendidikan atau merasa berat dari pasilitas yang ada ? tidak tidak merasa berat pasmungkin pak. Netral.”

Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia. Menurut kepala sekolah tidak karena kurangnya biaya pendidikan. Menurut siswa dan orang tua wali tidak, karena fasilitasnya kekurangan kurang memadai sesuai dengan komite yang di bayar. Teori kualitas pelayanan Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Beberapa contoh diantaranya: pengembangan bahan pembelajaran sesuai dengan kebutuhan (misalnya tuntutan keterampilan profesi dan dunia kerja); dan kegiatan peserta didik dapat dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, sesuai dengan yang dijanjikan. terjadi kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia. Dari teori dan kualitas pelayanan yang diterapkan antara pelanggan dan pelayan memiliki pengakuan dalam persimpangan yang jauh. Dimana pemberi jasa mengaku biaya sangat kurang, sedangkan pelanggan mengaku berlebihan biaya. Jadi kedua pihak mengaku tidak sesuai dengan alasan yang bersimpangan. Hal ini akan dapat teratasi bila dari pihak pelayan pada pendidikan mau atau bersedia menerapkan MBS dengan penuh. Atau memiliki manajemen terbuka. Resiko yang akan menyerang pada pemberi jasa adalah ancaman terhadap manajemen yang dimilikinya karena kedepan pesaing juga tumbuh. Salah satunya yang harus sekolah persiapkan adalah manajemen strategis yang dimilikinya dan kemampuan memformulsikannya.

### 3. Responsiveness (keresponsifan)

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Pengajar yang Profesional dan tepat sasaran?”

Ketua Osis : Ia. Ada guru-gurunya profesional sekali.”

Di sekolah memiliki pengajar yang profesional dan tepat sasaran. Menurut siswa, ketua komite, TU dan wali ia. Menurut kepala sekolah dan guru netral tidak

semua. Teori kualitas pelayanan Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kemauan para tenaga kependidikan untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dengan demikian, guru juga harus gampang ditemui peserta didik untuk keperluan konsultasi; proses pembelajaran hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para peserta didik mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab, dan ruang olah raga) harus mudah diakses oleh setiap insan sekolah. Dalam hal terjadi salah pelayanan, kemampuan untuk melakukan perbaikan secara tepat dan profesional bisa menciptakan persepsi kualitas yang sangat positif. Sebagai contoh, jika ada komputer yang rusak di lab komputer, harus segera diambil tindak lanjut, yaitu menginformasikan kepada peserta didik, dan segera memperbaikinya. Dari teori dan kondisi pelayanan yang ada masih belum maksimal dilakukan. Teori menuntut proses pembelajaran hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para peserta didik mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab, dan ruang olah raga) harus mudah diakses oleh setiap insan sekolah. Jadi dari teori tersebut ukuran untuk SMKN 1 Tanjung masih perlu perjuangan yang lebih giat lagi untuk bisa mendekatinya. Dari guru dan kepala sekolah sadar akan kekurangan itu.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda Petugas / Pegawai memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti ?

Ketua Osis : Ia. Informasi kaya dalam rangka ulang tahun, kegiatan hari libur dan juga kegiatan-kegiatan yang bersifat untuk menyatukan kita antara kelas satu dan kelas tiga dengan mengadakan keakraban. Informasinya cepat? Ia.”

Di Sekolah Petugas / Pegawai sebagian memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti. Teori kualitas pelayanan tentang Daya tangkap

(*responsiveness*), yaitu kemauan para tenaga kependidikan untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dengan demikian, kepala sekolah harus mudah ditemui; guru juga harus gampang ditemui peserta didik untuk keperluan konsultasi; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab, dan ruang olah raga) harus mudah diakses oleh setiap insan sekolah; prosedur administrasi penerimaan peserta didik baru harus sederhana, tidak ‘birokrasi’ atau berbelit-belit. Dalam hal terjadi salah pelayanan, kemampuan untuk melakukan perbaikan secara tepat dan profesional bisa menciptakan persepsi kualitas yang sangat positif. Sebagai contoh, jika ada komputer yang rusak di lab komputer, harus segera diambil tindak lanjut, yaitu menginformasikan kepada peserta didik, dan segera memperbaikinya. Dari teori dan kualitas pelayanan yang ada di sekolah masih dituntut lebih giat lagi dan melayani dengan cara yang profesional. Jadi ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti oleh Petugas / Pegawai sangat dibutuhkan oleh pelanggan agar tidak mendapatkan kesan yang tidak baik dan pekerjaan yang tidak sia-sia.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda jika ada pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan Penjelasan yang jelas dan tepat ?

Ketua Osis : Tidak. Lagi tergantung dari gurunya yang mengajar. Dikala gurunya itu bisa menangkap bisa menguasai murid-muridnya disini pasti akan mendapatkan jawaban yang sesuai. Netral.”

Di Sekolah jika ada pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan Penjelasan yang jelas dan tepat, sebagian tergantung gurunya. Teori kualitas pelayanan tentang Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kemauan para tenaga kependidikan untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dengan demikian, kepala sekolah harus mudah ditemui; guru juga harus gampang ditemui peserta didik untuk keperluan konsultasi; proses

pembelajaran hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para peserta didik mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab, dan ruang olah raga) harus mudah diakses oleh setiap insan sekolah. Dari teori dan pelayanan yang ada di sekolah tentang pertanyaan dari siswa, siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat maka akan kembali ke tingkat kompetensi dan keprofesional dari masing-masing guru. Dan hal ini yang agak sulit terukur baik dari segi guru itu sendiri dan juga dari persepsi masing-masing siswa. Sedangkan dari kompetensi guru terdapat kualifikasi pendidikan sebagai indikatornya yang sesuai dengan permendiknas yang mengaturnya termasuk standar kepala sekolah. Yoyon B. dan Eka P. Dalam Riduwan (Ed) (2009:338) dan Buchari, A. (2007;142). Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen setelah membeli barang atau jasa. Dan kepuasan antara satu orang dengan yang lainnya berbeda, walaupun jasa yang dibicarakan mempunyai kualitas yang sama. Oleh karena itu kepuasan agak sulit untuk diukur.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda Sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri anda ?

Ketua Osis : Sikap para pegawai tidak semuanya. Netral. Ada pegawai yang baik ada pegawai yang tidak sesuai dengan keinginan kita. Netral.”

Di Sekolah Sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri siswa sebagian tergantung orangnya. Dalam teori Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kemauan para tenaga kependidikan untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dengan demikian, kepala sekolah harus mudah ditemui; guru juga harus gampang ditemui peserta didik untuk keperluan konsultasi; proses pembelajaran hendaknya diupayakan

interaktif dan memungkinkan para peserta didik mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab, dan ruang olah raga) harus mudah diakses oleh setiap insan sekolah; prosedur administrasi penerimaan peserta didik baru harus sederhana, tidak ‘birokrasi’ atau berbelit-belit. Dalam hal terjadi salah pelayanan, kemampuan untuk melakukan perbaikan secara tepat dan profesional bisa menciptakan persepsi kualitas yang sangat positif. Sebagai contoh, jika ada komputer yang rusak di lab komputer, harus segera diambil tindak lanjut, yaitu menginformasikan kepada peserta didik, dan segera memperbaikinya. Dari teori yang ada dan dari pelayanan di sekolah maka belum dapat dilaksanakan maksimal. Penyebab utama yang belum dimiliki oleh sekolah adalah standar pelayanan minimal untuk sikap. Termasuk penilaian terhadap pegawai dan guru masih bias karena belum dilakukan secara obyektif dan terstruktur. Dengan demikian untuk mampu mencetak sikap dalam pelayanan boleh dimulai dari perintisan baku standar pelayanan dan kepengawasannya.

#### 4. Assurance (jaminan/keyakinan)

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan Pengajar dalam mengajar) ?

Ketua Osis : Ia memiliki.”

Pengajar dalam mengajar punya kompetensi karena harus sesuai di bidangnya. Teori kualitas pelayanan pada Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Sebagai contoh, seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar

kompeten dibidangnya; reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. Menurut teori dan kualitas pelayanan yang ada walaupun dari data informan menyatakan ia punya kompetensi dan kemampuan dibidangnya tetapi teori menuntut seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar kompeten dibidangnya; dari tuntutan teori tersebut dalam penerapannya masih ada saja guru yang bukan kompeten dibidang ajarnya. Hal ini disebabkan karena manajemen sekolah dalam pembagian tugas.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja ?

Ketua Osis : Ia, guru o ia ada. P. Candra nyaut “terampil ada yang gak. terampil dalam pengertian bukan bisa membuat teman-temannya senang secara umum mereka-mereka itu bisa memiliki kualitas gak? Ada dan tidak ada. Netral. Jawab netral. Kompetensi guru sebagian ia? Ia sebagian. Jadi jawabannya netral.”

Di sekolah memiliki keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja Netral. Teori kualitas pelayanan tentang Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Sebagai contoh, seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar kompeten dibidangnya; reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. Menurut teori dan kualitas yang terlaksana maka masih perlu tuntutan sandaran lagi tentang indikator keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja. Sementara ini yang menjadi indikator adalah permendiknas yang mengatur kualifikasi pendidikan. Minimal

dari sekolah memiliki standar yang dibakukan untuk penilaian keterampilan bekerjanya dari tenaga-tenaga tersebut.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki pelayanan yang sopan dan ramah ?  
Ketua Osis : Kesopanan pelayanan sebagian ? netral. sebagian lah.”

Di Sekolah memiliki pelayanan yang sopan dan ramah sebagian/netral. Teori kualitas pelayanan Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Sebagai contoh, seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar kompeten dibidangnya; reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. Menurut teori dan yang terlaksana disekolah masih kurang. Karena yang dituntut teori adalah reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. Jadi yang dituntut adalah seluruh tenaga kependidikan mencerminkan kesopanan. Dari dilema didalam tentu masalah kesopanan bergantung pada individu. Tetapi individu dapat terkendali bila di terapkan aturan dasar kesopanan dan keramahan pelayanan. Hal dianggap kecil atau sepele seperti ini memiliki pengaruh terhadap tingkat keberhasilan dari manajemen pendidikan.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan ?  
Ketua Osis : Kalau keamanan mungkin terjamin.”

Di sekolah memiliki jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan netral. Dalam teori kualitas pelayanan Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Sebagai contoh, seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar kompeten dibidangnya; reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. Menurut teori dan yang terlaksana di sekolah belum sesuai dengan yang diharapkan. Menurut teori menuntut reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sementara di tengah masyarakat seorang orang tua wali berkomentar dari uang makan saja sudah tidak masuk akal (uang makan Uji Kompetensi Keahlian) yang dimaksud. Belum lagi komentari lainnya seperti dana BOMM, partisipasi mutu dan lainnya. Hal ini akan merusak citra positif pengelola pendidikan di mata masyarakat. Jadi dari pihak sekolah harus mengatur diri lagi lebih-lebih pada manajemen yang dimilikinya untuk menyanggahi kesan negatif yang sudah beredar.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda para Pegawai/Karyawan berpakaian rapi dan menarik?

Ketua Osis : Disini netral.”

Di sekolah para pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik Menurut siswa mungkin netral. Dalam teori kualitas pelayanan Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Sebagai contoh, seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar kompeten dibidangnya; reputasi penyelenggara pendidikan yang

positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. Dari teori dan yang diterapkan di sekolah di poin ini mendekati sama sebagian besar berpakaian rapi dan menarik. Tetapi karena rapi dan menarik sifatnya fleksibel maka terdapat komentar siswa mungkin netral. Berarti masih ada sebagian kecil menurut penilaian siswa yang kurang rapi atau kurang menarik. Tetapi bagi pelayan harus menerima tanggapan dari pelanggan ini walaupun sekecil mungkin untuk dilakukan penghitungan dalam menganalisis program berikutnya.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya) ?

Ketua Osis : Keamanan bebas bahaya, bebas ancaman, premanisme, ada satpam.”

Di Sekolah memiliki keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya) ia Aman. Bisa netral karena dari segi lingkungannya belum dipagar, orang luar bisa masuk membuat hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam teori kualitas pelayanan Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Menurut teori dan yang dilaksanakan oleh sekolah maka masih pula mendapatkan kesenjangan yaitu data lapangan menunjukkan dari segi lingkungannya belum dipagar, orang luar bisa masuk membuat hal-hal yang tidak kita inginkan. Demikian dari teori menuntut bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Dari lingkungan yang belum dipagar dalam komentar komite orang luar bisa masuk membuat hal-hal yang tidak kita inginkan maka akan mendatangkan keraguan. Jadi usaha sekolah selanjutnya pemagaran pakai tembok perlu direncanakan.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Tempat parkir yang luas dan aman ?  
Ketua Osis : Masalah parkir mungkin kekurangan tapi aman. Ia netral.”

Tempat parkir yang luas dan aman. Luas karena adanya lapangan aman karena ada satpam. Pada teori kualitas pelayanan Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. memiliki Tempat parkir yang luas dan aman. Dari teori dan pelayanan disekolah dari hasil wawancara ia luas dan aman. Tetapi peneliti menginterpretasikan dari tempat parkir yang dimaksud adalah lapangan terbuka atau lahan tidur. Sedangkan tempat parkir khusus yang aman dari terik matahari dan kebasahan dari air hujan tidak dimilikinya. Jadi keamanan terhadap terik matahari dan rintik hujan belum dimiliki. Berarti dari pihak sekolah sebagai pelayan perlu dipikirkan untuk diprogram tentang tempat parkir.

##### 5. Empathy (empati)

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya ?

Ketua Osis : Ia. Karena tidak membedakan tidak menspesialkan salah satu dari siswa SMK ini semuanya sama.”

Di Sekolah memiliki kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya. Dalam teori kualitas pelayanan Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Misalnya, guru mengenal nama para peserta didik yang menempuh mata pelajaran yang dia ajar; wali kelas bisa benar-benar berperan sesuai

fungsinya; setiap guru bisa dihubungi dengan mudah, baik di ruang kerja, via telepon, maupun e-mail. Dari teori dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh sekolah maka tuntutan teori masih jauh dari semestinya. Memang dari segi pelayanan yang sama ia. Tetapi dari segi kemudahan hubungan atau pelayanan menurut tuntutan teori masih jauh dari target yang harus diprogramkan oleh manajemen dan aturan sekolah.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya?

Ketua Osis : Netral. karena kita ketahui ada juga guru komunikasinya baik dan ada juga guru komunikasinya jarang atau renggang dengan kita. Pegawai juga netral. Ada yang kita senang. Kepala sekolah, komite bersama siswa Komunikasi netral aja.”

Di Sekolah terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya adalah sebagian berarti netral. Dalam teori kualitas pelayanan Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Misalnya, guru mengenal nama para peserta didik yang menempuh mata pelajaran yang dia ajar; wali kelas bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya; setiap guru bisa dihubungi dengan mudah, baik di ruang kerja, via telepon, maupun e-mail. Menurut teori bila dibandingkan dengan kualitas pelayanan tentang terbinanya komunikasi yang baik antara siswa dengan Pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya maka dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya dapat terlaksana. Hal ini akan bisa terlaksana dengan mendekati teori bila dari sekolah memiliki program dan manajemen yang mengarah ke isi dari teori tersebut. Walaupun komunikasi yang baik masih terpengaruhi dari sifat faktor individu namun akan dapat terminisir bila ada

aturan yang menuntut tentang terbina komunikasi yang baik dan ada pembinaan yang dapat diterima dari individu untuk organisasi. Intinya keterbukaan dan stop missskomunikasi.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah Sekolah anda mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan anda ?

Ketua Osis : Ia. Banyak sekali pelajaran yang saya dapatkan. Terutama dalam mencari memenuhi kebutuhan kita. Contohnya guru memberikan gambaran wawasan dan motofasi dalam kita akan kebutuhan perubahan kedepan yang menjadikan kita lebih.”

Sekolah mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan siswa. Teori kualitas pelayanan Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Misalnya guru mengenal nama para peserta didik yang menempuh mata pelajaran yang dia ajar; wali kelas bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya; setiap guru bisa dihubungi dengan mudah, baik di ruang kerja, via telepon, maupun e-mail. Menurut teori dan pelayanan di sekolah dari data yang diperoleh, maka apa yang sudah diperbuat oleh sekolah juga belum cukup menurut teori. Karena teori menuntut lebih sampai pada perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Jelas disini menyangkut kebutuhan lapangan kerja pula. Hal ini akan bisaterwujud bila sekolah memperkuat manajemen yang dimilikinya.

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas ?

Ketua Osis : Netral. Ada guru yang tidak bisa kita mengerti apa penjelasan beliau yang dia paparkan dalam kita menanyakan suatu pelajaran.”

Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas dalam hal ini tergantung individu guru dan individu pegawai jadi jawabannya netral. Teori

kualitas pelayanan Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Misalnya, guru mengenal nama para peserta didik yang menempuh mata pelajaran yang dia ajar; wali kelas bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya; setiap guru bisa dihubungi dengan mudah, baik di ruang kerja, via telepon, maupun e-mail. Dari teori dan kegiatan yang terlaksana di sekolah belum maksimal sekalipun beberapa guru berusaha mendekati isi teori yaitu komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan siswa. Dalam hal ini kembali lagi tergantung individu guru dan individu pegawai yang melayani dan tergantung pula terhadap perilaku siswa bersangkutan. Jika siswa bersangkutan memiliki perilaku dan sikap yang baik maka pelayan juga akan berempati terhadapnya. Tetapi kembali lagi terhadap teori organisasi pendidikan sebagai lembaga yang bukan saja besar secara fisik, tetapi juga mengemban misi yang besar dan mulia untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Tentu saja memerlukan manajemen yang profesional. Yati, S dan Aan, K dalam Tim Dosen (2009;85). Dari teori pendidikan ini dapat kita petik tuntutan dari isi manajemen pendidikan tersebut dapat mengatur aturan tentang perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas baik untuk guru atau untuk pegawai dan dapat dibuatkan indikator. Semua ini bisa terlaksana bila sekolah memiliki manajemen yang profesional baik dari komite sekolah dan dari pengelola sekolah bersangkutan.

#### **D. Deskripsi Manajemen Komite dalam Kualitas Pelayanan Pendidikan**

Deskripsi manajemen komite sekolah dalam kualitas pelayanan pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung dapatlah ditarik dari data deskripsi manajemen komite dan data deskripsi kualitas pelayanan pendidikan yang diolah dan hasilnya dalam deskripsi sebagai berikut:

## 1. Perencanaan

Kegiatan operasional komite belum melakukan Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat disebabkan karena komite sekolah tidak memiliki program tertulis jadi kegiatan ini tidak direncanakan. Komite sekolah kurang menjalani prinsip dari MBS, yaitu Dalam melaksanakan MBS, tidak ada yang ditutup-tutupi sekolah. Misalnya sekolah menempel RAPBS dan laporan-laporan kegiatan pada papan pengumuman sekolah. Kegiatan komite dalam mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan dalam pelaksanaannya belum maksimal karena komite melakukannya dengan tersirat. Alangkah baiknya identifikasi aspirasi dilakukan selain tersirat juga tertulis. Karena dengan tertulis aspirasi akan tambah jelas untuk dapat dianalisis dan dimasukkan kedalam program kerja berikutnya. Kegiatan komite dalam membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah apa yang sudah diperbuat oleh komite masih kurang. Dari komite kegiatan dalam membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah belum dilakukan secara tertulis.

Perencanaan dalam kualitas pelayanan (Tangibel /berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan, Assurance /jaminan, Empathy/empati) dideskripsi teringkas sebagai berikut ;

### a. Tangibel (berwujud)

Komite tidak memiliki perencanaan terhadap meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis terhadap Kondisi Gedung (RKB) Sekolah dalam kondisi baik dan memadai. Komite tidak memiliki program perencanaan yang teranalisis terhadap kondisi dapur/ ruang praktek sekolah luas dan lengkap. Komite tidak memiliki

perencanaan yang teranalisis terhadap kelengkapan KBM sekolah dalam kondisi baik dan memadai. Komite tidak memiliki program perencanaan mengkondisikan ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis terhadap terdapat toilet yang bersih dan memadai

**b. Reliability (keandalan)**

Komite tidak banyak terlibat dan tidak memiliki perencanaan yang teranalisis terhadap prosedur penerimaan siswa di sekolah mudah dan cepat. Komite tidak memiliki program perencanaan dalam mendukung proses belajar mengajar dijalankan baik dan lancar. Komite tidak memiliki program perencanaan dalam penjadwal pelajaran di sekolah dijalankan dengan tepat/disiplin. Komite tidak memiliki program perencanaan yang teranalisis pada proses belajar mengajar mudah dipahami dan dimengerti. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis terhadap kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia

**c. Responsiveness (koresponsifan)**

Komite tidak memiliki program perencanaan yang teranalisis terhadap pengajar yang profesional dan tepat sasaran. Komite tidak memiliki program perencanaan yang teranalisis dalam menentukan petugas / pegawai memiliki ketangkasan. Komite tidak memiliki program perencanaan untuk menganalisis pertanyaan dari siswa. Komite tidak memiliki program perencanaan untuk merespon sikap para pegawai/karyawan yang teranalisis

**d. Assurance (jaminan/keyakinan)**

Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis dalam menentukan kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar). Komite tidak memiliki program perencanaan dalam menentukan keterampilan

tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja yang teranalisis. Komite tidak memiliki program perencanaan menganalisis pelayanan yang sopan dan ramah. Komite tidak memiliki program perencanaan yang teranalisis tentang jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan. Komite tidak memiliki program perencanaan yang menganalisis tentang para pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik. Komite tidak memiliki perencanaan yang menganalisis keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya). Komite tidak memiliki program perencanaan terhadap tempat parkir yang teranalisis

**e. Empathy (empati)**

Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis tentang kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis dalam menentukan terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis mengenai kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan. Komite tidak memiliki program perencanaan yang menganalisis perhatian pertanyaan siswa.

**2. Pengorganisasian**

Komite sekolah belum mampu mengorganisasikan potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat secara maksimal. Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang sarana dan prasarana yang dapat diperbantukan di Sekolah dalam bentuk dukungan untuk mengajak masyarakat musyawarah apabila sarana itu masih kekurangan mendukung KBM. Komite sekolah belum mengorganisasikan pertimbangan yang secara tertulis. Komite sekolah

mengoorganisasikan anggaran dalam penerapannya belum maksimal karena yang di pertimbangkan terbatas pada anggaran yang bersumber dari orang tua wali siswa, dana inilah yang masuk kedalam RAPBS. Sedangkan dana yang bersumber dari APBN dan APBD tidak karena komite tidak dilibatkan, dan kepala sekolah kembali ke pemahamannya komite bersifat partisipan dalam mendukung program sekolah. Komite sekolah belum mengorganisasikan mobilisasi tenaga kependidikan non guru. Komite sekolah belum mengorganisasikan pemantauan kondisi sarana dan prasarana. Komite sekolah belum mengorganisasikan pemantauan kondisi anggaran pendidikan. Komite sekolah belum mengorganisasikan identifikasi sumber daya masyarakat. Komite sekolah belum maksimal mengorganisir dalam mengkoordinasikan bantuan masyarakat. Struktur organisasi komite yang dalam bentuk garis komando dan garis koordinasi antar anggota komite belum dimilikinya. Yang ada hanya hubungan organisasi komite dengan sekolah berupa garis komando yang selevel dengan Kepala Sekolah. Pengorganisasian yang terlaksana di SMKN 1 Tanjung dalam bentuk keanggotaan organisasi komite sekolah berdasarkan petunjuk dan acuan yang telah tertuang didalam SK Mendiknas No:004/U/2002 telah sesuai dalam jumlah standar. Yang belum tertata maksimal adalah proses mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya diantara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengorganisasian dalam kualitas pelayanan (Tangibel /berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan. Assurance /jaminan, Empathy/empati) deskripsi dapat teringkas sebagai berikut ;

**a. Tangibel (berwujud)**

Komite tidak memiliki pengorganisasian dalam mewujudkan meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada Kondisi Gedung (RKB) dalam kondisi baik dan memadai. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada Kondisi Dapur/ ruang praktek. Komite tidak memiliki pengorganisasian dalam mengelola kelengkapan KBM. Komite tidak memiliki pengorganisasian menjaga ruang kelas dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada pengadaan toilet yang bersih dan memadai.

**b. Reliability (keandalan)**

Komite tidak memiliki pengorganisasian pada prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada proses belajar mengajar yang dijalankan dengan baik dan lancar. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada jadwal pelajaran untuk dijalankan dengan tepat/disiplin. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada proses belajar mengajar untuk mudah dipahami dan dimengerti. Komite tidak memiliki pengorganisasian atas kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia

**c. Responsiveness (keresponsifan)**

Komite tidak memiliki pengorganisasian pada petugas / pegawai terhadap ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap pertanyaan dari siswa, untuk mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap sikap para pegawai/karyawan

**d. Assurance (jaminan/keyakinan)**

Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap kompetensi pengajar. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap pelayanan yang sopan dan ramah. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya). Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap tempat parkir yang luas dan aman

**e. Empathy (empati)**

Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap terbina komunikasi yang baik. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas

**3. Penggerakkan**

Penggerakan yang dilakukan atau dilaksanakan oleh komite masih kurang karena dibagian kurikulum tidak penuh memberikan masukan terhadap proses pengelolaan (manajemen) pendidikan. Penggerakan tentang mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat komite pernah melakukan dengan informasi disaat dia rapat berarti secara lisan. Penggerakan komite sekolah pernah menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah secara lisan. Dari teori dan kegiatan komite pada penggerakan

yang terlaksana di SMKN 1 Tanjung Terhadap pelaksanaan program, mekanisme atau alur pelaksanaan, telah dilaksanakan oleh komite namun belum maksimal sesuai teorinya yang menuntut, perlunya meningkatkan para anggota, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara membina dan mendayagunakan sumber daya manusia yang ada di sekolah dan masyarakat untuk mencapai tujuan.

Penggerakan dalam kualitas pelayanan (Tangibel /berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan, Assurance /jaminan, Empathy/empati) deskripsi dapat teringkas sebagai berikut ;

**a. Tangibel (berwujud)**

Komite tidak melakukan penggerakan terhadap penataan kondisi meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap penataan kondisi gedung (RKB) Sekolah dalam kondisi baik dan memadai. Komite tidak menggerakkan anggotanya terhadap penataan kondisi dapur/ ruang praktek sekolah luas dan lengkap. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap penataan kelengkapan KBM sekolah dalam kondisi baik dan memadai. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap penataan kondisi ruang kelas dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan toilet yang bersih dan memadai.

**b. Reliability (keandalan)**

Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan prosedur penerimaan siswa di sekolah mudah dan cepat. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan proses belajar

mengajar dijalankan dengan baik dan lancar. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan jadwal pelajaran yang dijalankan dengan tepat/disiplin. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia.

**c. Responsiveness (keresponsifan)**

Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan pengajar yang profesional dan tepat sasaran. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan petugas / pegawai yang memiliki ketangkasan. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap sikap para pegawai/karyawan, dapat menumbuhkan rasa percaya diri.

**d. Assurance (jaminan/keyakinan)**

Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar). Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan pelayanan yang sopan dan ramah. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik. Komite belum maksimal

melakukan penggerakan terhadap pengadaan keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya). Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan tempat parkir yang luas dan aman.

**e. Empathy (empati)**

Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya. Komite belum maksimal melakukan penggerakan pada kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan. Komite belum maksimal melakukan penggerakan pada perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.

**4. Pengawasan/Kontrol**

Pengawasan/Kontrol terhadap proses pengambilan keputusan di sekolah Komite Sekolah pernah tapi tidak dapat maksimal disebabkan apa yang direncanakan atau diprogramkan belum jelas karena komite sendiri dari programnya tidak tertulis. Mengontrol kualitas kebijakan di sekolah oleh komite belum maksimal dilaksanakan. Karena komite sendiri tidak memiliki standar kebijakan termasuk komite tidak memiliki analisis dari kebijakan sekolah yang ada di SMKN 1 Tanjung. Pengawasan/Kontrol terhadap proses perencanaan pendidikan disekolah masih terbatas karena hanya bergerak di bagian dana wali murid saja. Sedangkan yang dituntut pada teori meliputi input, proses, output dan outcome dari suatu kesatuan pendidikan. Pengawasan/Kontrol terhadap kualitas perencanaan sekolah belum maksimal, masih terbatas pada dana bersumber dari orang tua wali saja. Sedangkan yang dituntut adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan

akuntabilitas termasuk pengawasan diperlukan untuk melihat sejauhmana hasil tercapai. Pengawasan/Kontrol terhadap memantau organisasi sekolah komite belum maksimal dilaksanakan karena komite minimal harus memiliki analisis karakteristik sebagai landasan penempatan personil yang harus dipatuhi sekolah. Pengawasan/Kontrol terhadap memantau penjadwalan program sekolah oleh komite belum maksimal. Komite dituntut aktif, supaya penyimpangan yang akan mungkin terjadi dapat diketahuinya. Pengawasan/Kontrol terhadap memantau alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah belum maksimal. Karena dari teori yang ada komite dituntut pula memantau anggaran pendidikan yang diperoleh dari sumber-sumber pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat termasuk sumber lain. Pengawasan/Kontrol terhadap memantau hasil ujian akhir belum maksimal. Sekalipun hasil pada ujian akhir bisa mencapai seratus persen tetapi itu terjadi dengan spontan saja atau secara kebetulan dan terjadi diduga ada ketidakjujuran yang dilakukan oleh pihak sekolah.

Kegiatan komite pada pengawasan yang terlaksana di SMKN 1 Tanjung Terhadap evaluasi program dan kontrol, telah dilaksanakan oleh komite namun belum maksimal sesuai teorinya yang menuntut, Pengawasan diperlukan untuk melihat sejauhmana hasil tercapai. Salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatuan pendidikan.

Pengawasan/Kontrol dalam kualitas pelayanan (Tangibel /berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan. Assurance /jaminan, Empathy/empati) deskripsi dapat teringkas sebagai berikut ;

**a. Tangibel (berwujud)**

Terhadap kondisi meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi, komite melakukan pengawasan/kontrol namun belum maksimal. Terhadap kondisi gedung (RKB) sekolah, komite melakukan pengawasan/kontrol namun belum maksimal. Terhadap kondisi dapur/ ruang praktek sekolah, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap kelengkapan KBM sekolah, komite melakukan pengawasan/kontrol tapi tidak maksimal. Terhadap kondisi ruang kelas, bersih, rapi, dan nyaman, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap terdapat toilet yang bersih dan memadai, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

**b. Reliability (keandalan)**

Terhadap prosedur penerimaan siswa mudah dan cepat, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap proses belajar mengajar di sekolah dijalankan dengan baik dan lancar komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap jadwal pelajaran di sekolah dijalankan dengan tepat/disiplin, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap proses belajar mengajar di sekolah mudah dipahami dan dimengerti, komite melakukan pengawasan/kontrol melalui siswa/kepala sekolah namun tidak maksimal. Terhadap kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia, komite melakukan pengawasan/kontrol tapi tidak bisa maksimal.

**c. Responsiveness (keresponsifan)**

Terhadap pengajar yang profesional dan tepat sasaran, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap petugas / pegawai memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap pertanyaan dari siswa, maka siswa

mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

**d. Assurance (jaminan/keyakinan)**

Terhadap kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar), komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap pelayanan yang sopan dan ramah, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya), komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap tempat parkir yang luas dan aman, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

**e. Empathy (empati)**

Terhadap kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan siswa, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol. Terhadap perhatian pertanyaan siswa yang belum jelas, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

## E. Pembahasan

### Manajemen Komite Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung

Berdasarkan data deskripsi manajemen komite dan data deskripsi kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Tanjung, maka bagaimana manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMK Negeri 1 Tanjung dapat dibuatkan pembahasan sebagai berikut ;

#### 1. Perencanaan

wawancara;

“Apakah komite sekolah telah melakukan Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat?

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite, faktanya tidak tapi kadang-kadang karena melihat kondisi situasi tingkat kebutuhan kurikulum untuk diajukan kepada pihak sekolah.”

Kegiatan operasional komite belum melakukan Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat disebabkan karena komite sekolah tidak memiliki program tertulis jadi kegiatan ini tidak direncanakan. Jadi fungsi perencanaan dari komite sendiri terhadap Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat tidak dilaksanakan.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah memberikan masukan untuk penyusunan RAPBS ?”

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite, kepala sekolah dan anggota komite ia. Karena sosialisanya yang kurang ke guru dan orang tua wali, makanya begitu ada pendanaan dan lain sebagainya terjadi bentrok .

Komite sekolah dalam hal ini masih kurang menjalani prinsip dari MBS, yaitu Dalam melaksanakan MBS, tidak ada yang ditutup-tutupi sekolah. Misalnya sekolah menempel RAPBS dan laporan-laporan kegiatan pada papan pengumuman sekolah. Jadi fungsi perencanaan terhadap memberikan masukan

untuk penyusunan RAPBS tidak dianalisis.

Hasil wawancara;

“Apakah Komite sekolah pernah mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan ?

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite dan kepala sekolah pernah dalam bentuk penyusunan RAPBS. Identifikasi tersirat bukan tertulis di lemparkan di forum waktu pertemuan wali. ”

Kegiatan komite dalam mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan dalam pelaksanaannya belum maksimal karena komite melakukannya dengan tersirat. Alangkah baiknya identifikasi aspirasi dilakukan selain tersirat juga tertulis. Karena dengan tertulis aspirasi akan tambah jelas untuk dapat dianalisis dan dimasukkan kedalam program kerja berikutnya.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah ?

Jawaban tersimpul : Dari ketua komite Program yang ada tersirat di kepala apa program sekolah kita dukung bersama wali murid. Program pendidikan secara kurikulum tidak pernah.”

Dari teori dan kegiatan komite dalam membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah apa yang sudah diperbuat oleh komite masih kurang. Dari komite kegiatan dalam membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah belum dilakukan secara tertulis. Yang ada hanya sepintas atau spontan yang masih dipengaruhi gaya emosional karena sifatnya tersirat tidak teranalisis dalam manajemen.

Hasil wawancara khusus bersama Ketua Komite (Sweden);

“Peneliti, pertanyaan, mengenai perencanaan program komite tertulis untuk sekolah?.

Ketua Komite, ' Belum ada'. Pokoknya yang tertulis ia pen ia panjang menengah. Belum.

Dalam organisasi merencanakan adalah suatu proses memikirkan dan menetapkan secara matang arah, tujuan dan tindakan sekaligus mengkaji berbagai sumber daya dan metode/teknik yang tepat. Keberadaan suatu rencana sangat penting bagi organisasi.

Organisasi yang baik adalah organisasi yang mendukung pengembangan kreativitas. Pelaksanaan program dapat dilakukan dengan baik apabila dibuat rencana aksi yang baik. Rencana aksi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan merupakan kegiatan manajemen pada fungsi Perencanaan.

Perencanaan dalam kualitas pelayanan (Tangibel /berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan, Assurance /jaminan, Empathy/empati) dapat terdeskripsikan sebagai berikut ;

**a. Tangibel (berwujud)**

Wawancara;

“Peneliti; Apakah kondisi meja dan kursi di sekolah anda dalam kondisi baik dan tertata rapi ?

Ketua Osis : Ja, kondisi meja dan kursi dibilang tertata rapi. Karena memiliki gedung baru juga meja dan kursi baru.”

Dari teori dan apa yang ada dalam pelayanan menurut jawaban informan rata-rata ia tertata rapi. Tertata rapi sebagian besar ini dilakukan oleh siswa dalam komisar. Jadi komite belum mampu melayani dan menggerakkan karyawannya yang bertugas khusus siaga menata meja dan kursi di sekolah. Solusi lebih baik bila komite menerima klining service. Komite tidak memiliki perencanaan terhadap kondisi meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi

Wawancara;

Peneliti; Apakah Kondisi Gedung (RKB) Sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai ?

Ketua Osis : Jawabannya netral ia pak seandainya memadai secara otomatis semuanya bisa masuk pagi dan ada leb-lebnya.“

Dari teori dan apa yang ada pada pelayanan masih terjadi ketimpangan dalam pelayanan. Yang ada sesuai dengan jawaban informan yaitu dalam kondisi baik belum memadai. Yang terjadi selama ini dari uang gedung dan pasilitas yang siswa bayar dialokasikan penyediaan untuk tahun berikutnya. Berarti siswa yang bayar sekarang bisa jadi tidak menikmati keburu tamat. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis

Wawancara;

“Peneliti; Apakah Kondisi Dapur/ ruang praktek Sekolah anda luas dan lengkap?

Ketua Osis : tidak karena ruangan prakteknya saja digunakan ruangan belajar seperti mungkin praktek anak-anak tata boga disana praktek diruangan TKJ akhirnya anak tkj ini kadang-kadang belajar diluar ruangan sekolah.”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang ada maka masih jauh dari kesenjangan. Hal ini disebabkan karena manajemen yang dimiliki sekolah tidak teranalisis. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah kelengkapan KBM sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai?

Ketua Osis : Kalau kegiatan belajar mengajar kurang. Kita ketahui dalam praktek kurang sekali..”

Dari tuntutan teori dan yang tersedia dalam pelayanan terdapat kesenjangan. Jadi pihak sekolah harus berjuang terus untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang memadai. Dan seharusnya dari pihak sekolah memiliki manajemen yang profesional dalam mengelola pendidikan. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis

Wawancara;

“Peneliti; Apakah kondisi ruang kelas sekolah anda dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman?”

Ketua Osis : Untuk saat ini mungkin nyaman. Tadi dikatakan ada komisarisnya disana. Di kelas sendiri saya disana selalu bersih. Rapi.”

Dari teori dan kondisi ruang kelas dalam pelayanan sudah mendekati. Namun dari situasi nyamannya yang kurang karena faktor dari anak, dan kerjasama pemimpin maka situasi yang mendekati teori ini akan tergeser menjadi perubahan individu dalam organisasi. Komite tidak memiliki program perencanaan mengkondisikan ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah Terdapat Toilet yang bersih dan memadai ?

Ketua Osis : Toilet sangat kekurangan sekali. Harapan kami setiap ruangan memiliki toilet satu. Kadang-kadang disini kita ngantri untuk buang hajat buang air kecil.”

Dari teori dan pelayanan yang ada masih belum seimbang. Karena fasilitas toilet dituntut memadai dan bersih untuk menjadi layak pakai dan peduli kebersihan. Dalam hal ini manajemen dari sekolah masih kurang menganalisa akan layaknya kebutuhan dan standar yang dimilikinya. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis

#### **b. Reliability (keandalan)**

Wawancara;

“Peneliti; Apakah prosedur penerimaan siswa di sekolah anda mudah dan cepat?”

Ketua Osis : Netral. Terbuka menerima bagi siapapun di SMK ini tetapi harus mengikuti peraturan yang ada.”

Dari teori dan penerapan yang ada untuk prosedur penerimaan siswa sudah tepat mengikuti juknis menurut pihak sekolah. Tapi dari siswa netral. Perlu dipertimbangkan pula faktor lain yang juga lebih dominan disekolah adalah guru dan pegawai didalamnya. Karena bila terjadi koordinasi yang

terputus dan tidak terbuka akan menyebabkan ancaman terhadap manajemen sekolah. Dan akan kehilangan prinsip dari MBS yaitu salah satunya tentang keterbukaan. Permasalahan ini akan merembet ke isu perubahan organisasi. Dalam hal ini manajemen dari sekolah masih kurang menganalisa akan prosedur penerimaan siswa. Komite tidak banyak terlibat dan tidak memiliki perencanaan yang teranalisis.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah proses belajar mengajar di sekolah anda dijalankan dengan baik dan lancar ?

Ketua Osis : Proses belajar netral.”

Dari teori dan penerapannya dalam pelayanan berbeda pengakuan menurut siswa sebagai pelanggan dan kepala sekolah sebagai pelayan. Dari pihak produsen sebagai pelayan perlu mempertimbangkan dari pengakuan atau kesan dari pelanggan. Apakah pelanggan puas dengan apa yang sudah diberikan dalam pelayanan. Hal ini sebagai dasar dalam mengkaji kembali dari manajemen yang dimiliki. Komite tidak memiliki program perencanaan dalam mendukung proses belajar mengajar

Wawancara;

“Peneliti; Apakah jadwal pelajaran di sekolah anda dijalankan dengan tepat/disiplin?

Ketua Osis : Ia dijalankan semuanya.”

Berlandaskan teori dan kegiatan dalam pelayanan maka apa yang sudah dilakukan oleh sekolah belum maksimal. Hal ini dari pelayanan yang lebih dan seharusnya dilakukan tidak teranalisis faktor-faktor penghambat yang ada dalam lingkungan sekolah tersebut. Faktor penghambat yang perlu diperhitungkan seperti prioritas yang harus mendapatkan kompensasi kelonggaran pengaturan jadwal. Kompensasi ini juga perlu dibuatkan dasar-

dasar peraturan sekolah dan kebijakan sekolah yang harus memiliki manajemen yang profesional untuk mengajarnya. Komite tidak memiliki program perencanaan dalam penjadwal pelajaran di sekolah

Wawancara;

“Peneliti; Apakah proses belajar mengajar di sekolah anda mudah dipahami dan dimengerti ?

Ketua Osis : ia tergantung gurunya yang mengajar. Disini Netral.”

Dari teori dan pelayanan yang ada di sekolah memang terjadi relatif. Hal ini tidak memiliki standar yang baku dan dikembalikan lagi ketingkat keprofesional guru bersangkutan. Selain itu yang perlu lebih diperhatikan lagi standar baku dari peraturan pemerintah dan Permendiknas yang mengatur, perlu di implementasikan dengan cerdas dan benar. Komite tidak memiliki program perencanaan yang teranalisis pada proses belajar mengajar mudah dipahami dan dimengerti.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda terjadi kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia ?

Ketua Osis : fasilitasnya tidak. Soalnya kekurangan bahan-bahan prakteknya. Ruang prakteknya kurang memadai sesuai dengan komite yang kita bayar harapan kami perlu ditingkatkan.”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang diterapkan antara pelanggan dan pelayan memiliki pengakuan dalam persimpangan yang jauh. Dimana pemberi jasa mengaku biaya sangat kurang, sedangkan pelanggan mengaku berlebihan biaya. Jadi kedua pihak mengaku tidak sesuai dengan alasan yang bersimpangan. Hal ini akan dapat teratasi bila dari pihak pelayan pada pendidikan mau atau bersedia menerapkan MBS dengan penuh atau memiliki manajemen terbuka. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis

### c. Responsiveness (keresponsifan)

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki pengajar yang profesional dan tepat sasaran?

Ketua Osis : Ia. Ada guru-gurunya profesional sekali.”

Dari teori dan kondisi pelayanan yang ada masih belum maksimal dilakukan. Teori menuntut proses pembelajaran hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para peserta didik mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab, dan ruang olah raga) harus mudah diakses oleh setiap insan sekolah. Jadi dari teori tersebut ukuran untuk SMKN 1 Tanjung masih perlu perjuangan yang lebih giat lagi untuk bisa mendekatinya. Dari guru dan kepala sekolah sadar akan kekurangan itu. Komite tidak memiliki program perencanaan yang teranalisis

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda petugas / pegawai memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti ?

Ketua Osis : Informasinya cepat.”

Dari teori dan dan kualitas pelayanan yang ada disekolah masih dituntut lebih giat lagi dan melayani dengan cara yang profesional. Jadi ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti oleh Petugas / Pegawai sangat dibutuhkan oleh pelanggan agar tidak mendatangkan kesan yang tidak baik dan pekerjaan yang tidak sia-sia. Komite tidak memiliki program perencanaan yang teranalisis dalam menentukan petugas / pegawai memiliki ketangkasan.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda jika ada pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat ?

Ketua Osis : Tergantung dari gurunya yang mengajar.”

Dari teori dan pelayanan yang ada disekolah tentang pertanyaan dari siswa, siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat maka akan kembali ketingkat kompetensi dan keprofesional dari masing-masing guru. Dan hal ini yang agak sulit terukur baik dari segi guru itu sendiri dan juga dari persepsi masing-masing siswa. Sedangkan dari kompetensi guru terdapat kualifikasi pendidikan sebagai indikatornya yang sesuai dengan permendiknas yang mengaturnya termasuk standar kepala sekolah. Komite tidak memiliki program perencanaan untuk menganalisis pertanyaan dari siswa

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri anda ?  
Ketua Osis : Sikap para pegawai tidak semuanya. Netral.”

Dari teori yang ada dan daripelayanan di sekolah maka belum dapat dilaksanakan maksimal. Penyebab utama yang belum dimiliki oleh sekolah adalah standar pelayanan minimal untuk sikap. Termasuk penilaian terhadap pegawai dan guru masih bias karena belum dilakukan secara obyektif dan terstruktur. Dengan demikian untuk mampu mencetak sikap dalam pelayanan boleh dimulai dari perintisan baku standar pelayanan dan kepengawasannya. Komite tidak memiliki program perencanaan untuk merespon sikap para pegawai/karyawan yang teranalisis

#### **d. Assurance (jaminan/keyakinan)**

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar) ?

Ketua Osis : Ia memiliki.”

Menurut teori dan kualitas pelayanan yang ada walaupun dari data informan menyatakan ia punya kompetensi dan kemampuan dibidangnya tetapi teori menuntut seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar kompeten dibidangnya; dari tuntutan teori tersebut dalam penerapannya masih ada saja guru yang bukan kompeten dibidang ajarnya. Hal ini disebabkan karena manajemen sekolah dalam pembagian tugas. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis dalam menentukan kompetensi pengajar

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja ?

Ketua Osis : Ada dan tidak ada. Netral. Jawab netral.”

Menurut teori dan kualitas yang terlaksana maka masih perlu tuntutan sandaran lagi tentang indikator keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja. Sementara ini yang menjadi indikator adalah permendiknas yang mengatur kualifikasi pendidikan. Minimal dari sekolah memiliki standar yang dibakukan untuk penilaian keterampilan bekerjanya dari tenaga-tenaga tersebut. Komite tidak memiliki program perencanaan dalam menentukan keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja yang teranalisis

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki pelayanan yang sopan dan ramah ?  
Ketua Osis : Kesopanan pelayanan sebagian ? netral. sebagian lah.”

Menurut teori dan yang terlaksana disekolah masih kurang. Karena yang dituntut teori adalah reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. Jadi yang dituntut adalah seluruh tenaga kependidikan mencerminkan kesopanan. Dari dilema didalam

tentu masalah kesopanan bergantung pada individu. Tetapi individu dapat terkendali bila di terapkan aturan dasar kesopanan dan keramahan pelayanan. Hal dianggap kecil atau sepele seperti ini memiliki pengaruh terhadap tingkat keberhasilan dari manajemen pendidikan. Komite tidak memiliki program perencanaan menganalisis pelayanan yang sopan dan ramah

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan ?

Ketua Osis : Kalau keamanan mungkin terjamin.”

Menurut teori dan yang terlaksana disekolah belum sesuai dengan yang diharapkan. Menurut teori menuntut reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sementara ditengah masyarakat seorang orang tua wali berkomentar dari uang makan saja sudah tidak masuk akal (uang makan Uji Kompetensi Keahlian) yang dimaksud. Belum lagi komentari lainnya seperti dana BOMM, partisipasi mutu dan lainnya. Hal ini akan merusak citra positif pengelola pendidikan dimata masyarakat. Jadi dari pihak sekolah harus mengaturnya diri lagi lebih-lebih pada manajemen yang dimilikinya untuk menyanggahi kesan negatif yang sudah beredar. Komite tidak memiliki program perencanaan yang teranalisis tentang jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda para pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik?

Ketua Osis : Disini netral.”

Dari teori dan yang diterapkan disekolah di poin ini mendekati sama sebagian besar berpakaian rapi dan menarik. Tetapi karena rapi dan menarik sifatnya fleksibel maka terdapat komentar siswa mungkin netral. Berarti masih

ada sebagian kecil menurut penilain siswa yang kurang rapi atau kurang menarik. Tetapi bagi pelayan harus menerima tanggapan dari pelanggan ini walaupun sekecil mungkin untuk dibuatkan penghitungan dalam menganalisis program berikutnya. Komite tidak memiliki program perencanaan yang menganalisis tentang para pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya) ?

Ketua Osis : Keamanan bebas bahaya, bebas ancaman, premanisme, ada satpam.”

Menurut teori dan yang dilaksanakan oleh sekolah maka masih pula mendapatkan kesenjangan yaitu data lapangan menunjukkan dari segi lingkungannya belum dipagar, orang luar bisa masuk membuat hal-hal yang tidak kita inginkan. Demikian dari teori menuntut bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dari lingkungan yang belum dipagar dalam komentar komite orang luar bisa masuk membuat hal-hal yang tidak kita inginkan maka akan mendatangkan keragu-raguan. Jadi usaha sekolah selanjutnya pemagaran pakai tembok perlu direncanakan. Komite tidak memiliki perencanaan yang menganalisis keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya).

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki tempat parkir yang luas dan aman ?

Ketua Osis : Masalah parkir mungkin kekurangan tapi aman. Ia netral.”

Dari teori dan pelayanan disekolah dari hasil wawancara ia luas dan aman. Tetapi peneliti menginterpretasikan dari tempat parkir yang dimaksud adalah lapangan terbuka atau lahan tidur. Sedangkan tempat parkir khusus yang aman dari terik matahari dan kebasahan dari air hujan tidak dimilikinya.

Jadi keamanan terhadap terik matahari dan rintik hujan belum dimiliki. Berarti dari pihak sekolah sebagai pelayan perlu dipikirkan untuk diprogram tentang tempat parkir. Komite tidak memiliki program perencanaan tempat parkir yang teranalisis

**e. Empathy (empati)**

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya ?

Ketua Osis : Ia. Karena tidak membedakan tidak menspesialkan salah satu dari siswa SMK ini semuanya sama.”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh sekolah maka tuntutan teori masih jauh dari semestinya. Memang dari segi pelayanan yang sama ia. Tetapi dari segi kemudahan hubungan atau pelayanan menurut tuntutan teori masih jauh dari target yang harus diprogramkan oleh manajemen dan aturan sekolah. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis tentang kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya?

Ketua Osis : Netral. karena kita ketahui ada juga guru komunikasinya baik dan ada juga guru komunikasinya jarang atau renggang dengan kita. Pegawai juga netral. Ada yang kita senang. Kepala sekolah, komite bersama siswa Komunikasi netral aja.”

Menurut teori bila dibandingkan dengan kualitas pelayanan tentang terbinanya komunikasi yang baik antara siswa dengan Pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya maka dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya dapat terlaksana. Hal ini akan bisa terlaksana dengan mendekati

teori bila dari sekolah memiliki program dan manajemen yang mengarah ke isi dari teori tersebut. Walaupun komunikasi yang baik masih terpengaruhi dari sifat faktor individu namun akan dapat terminisir bila ada aturan yang menuntut tentang terbina komunikasi yang baik dan ada pembinaan yang dapat diterima dari individu untuk organisasi. Intinya keterbukaan dan stop misskomunikasi. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis dalam menentukan terbina komunikasi yang baik.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah Sekolah anda mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan anda ?

Ketua Osis : Ia. Banyak sekali pelajaran yang saya dapatkan.”

Menurut teori dan pelayanan di sekolah dari data yang diperoleh, maka apa yang sudah diperbuat oleh sekolah juga belum cukup menurut teori. Karena teori menuntut lebih sampai pada perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Jelas disini menyangkut kebutuhan lapangan kerja pula. Hal ini akan bisa terwujud bila sekolah memperkuat manajemen yang dimilikinya. Komite tidak memiliki perencanaan yang teranalisis mengenai kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas ?

Ketua Osis : Netral. Ada guru yang tidak bisa kita mengerti apa penjelasan beliau yang dia paparkan dalam kita menanyakan suatu pelajaran.”

Dari teori dan kegiatan yang terlaksana di sekolah belum maksimal sekalipun beberapa guru berusaha mendekati isi teori yaitu komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan siswa. Dalam hal ini kembali lagi tergantung individu guru dan individu pegawai yang melayani dan

tergantung pula terhadap perilaku siswa bersangkutan. Jika siswa bersangkutan memiliki perilaku dan sikap yang baik maka pelayan juga akan berimpati terhadapnya. Semua ini bisa terlaksana bila sekolah memiliki manajemen yang profesional baik dari komite sekolah dan dari pengelola sekolah bersangkutan. Komite tidak memiliki program perencanaan yang menganalisis perhatian pertanyaan siswa.

## 2. Pengorganisasian

Wawancara;

“Apakah komite sekolah telah melakukan identifikasi potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat ?

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite dan kepala sekolah tidak pernah. Dari guru tidak tahu. Oleh anggota komite kadang-kadang lewat dusun.”

Kegiatan-kegiatan tersebut di SMKN 1 Tanjung dalam kendali kepala sekolah dan aparatnya. Jadi komite sekolah belum mampu mengorganisasikan potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat secara maksimal.

Hasil wawancara:

“Apakah Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang sarana dan prasarana yang dapat diperbantukan di Sekolah ?

Jawaban tersimpul: Dari ketua komite dan kepala sekolah ia, dalam bentuk dukungan untuk mengajak masyarakat musyawarah apabila sarana itu masih kekurangan mendukung KBM. contoh pemakaian meja kursi SMP.”

Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang sarana dan prasarana yang dapat diperbantukan di Sekolah dalam bentuk dukungan untuk mengajak masyarakat musyawarah apabila sarana itu masih kekurangan mendukung KBM. Dari anggota komite dan guru tidak tahu ini menunjukkan manajemennya terputus dan tertutup karena diketahui oleh ketua komite dan kepala sekolah yang melakukan pertimbangan , sedangkan bentuk pertimbangan yang secara tertulis

tidak dimiliki. Komite sekolah belum mengorganisasikan pertimbangan yang secara tertulis

Hasil wawancara;

“Apakah Komite sekolah pernah memberikan pertimbangan tentang anggaran yang dapat dimanfaatkan di sekolah ?

Jawaban tersimpul: Oleh ketua komite dalam bentuk wali berapa kemampuannya sekolah berapa mintanya supaya berjalannya proses belajar mengajar.”

Dari teori dalam penerapannya belum maksimal karena yang di pertimbangkan terbatas pada anggaran yang bersumber dari orang tua wali siswa, dana inilah yang masuk kedalam RAPBS. Sedangkan dana yang bersumber dari APBN dan APBD tidak dibahas oleh komite sekolah karena komite tidak dilibatkan, dan kepala sekolah kembali ke pemahamannya komite bersifat partisipan dalam mendukung program sekolah. Dalam hal ini komite agak sulit mengorganisasikan anggaran karena tidak terlibat penuh. Komite sekolah mengorganisasikan anggaran yang bersumber dari orang tua wali.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah melaksanakan mobilisasi tenaga kependidikan non guru untuk mengisi kekurangan di sekolah?

Jawaban tersimpul : Komite sekolah belum pernah melaksanakan mobilisasi tenaga kependidikan non guru untuk mengisi kekurangan di sekolah. Karena Semua diserahkan kepada kebijakan di sekolah.”

Komite sekolah belum pernah melaksanakan mobilisasi tenaga kependidikan non guru untuk mengisi kekurangan di sekolah, karena Semua diserahkan kepada kebijakan di sekolah. Sekolah di berikan manajemen, komite intinya diajak menopang yang terkait dengan dana yang bersumber dari wali murid itu sendiri.

Komite sekolah tidak melaksanakan tugas mobilisasi tenaga kependidikan non guru karena terlalu bergantung kepada kepala sekolah dan aparatnya, selain itu

tidak memiliki manajemen pada fungsi pengoorganisasian dan kemampuan menganalisis dari kebutuhan sekolah. Komite sekolah belum mengoorganisasikan mobilisasi tenaga kependidikan non guru.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah memantau kondisi sarana dan prasarana yang ada di sekolah ?

Jawaban tersimpul: Oleh ketua komite selalu memantau langsung turun lapangan dengan melihat kondisi sarana.”

Sedangkan menurut anggota komite merasa tidak dilibatkan, dan hal ini bisa terjadi karena tupoksi dari organisasi komite belum dimiliki termasuk dasar seandainya ada dari anggota komite tidak menyetujui apa yang ada di sekolah karena segalanya masih dominan dikuasai oleh ketua komite dan kepala sekolah. Komite sekolah belum mengoorganisasikan pemantauan kondisi sarana dan prasarana

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah ?

Jawaban tersimpul: Komite sekolah pernah memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah namun terbatas pada anggaran komite saja yaitu sumbangan yang bersumber dari wali murid dalam bentuk proses kegiatan. ”

Komite sekolah pernah memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah namun terbatas pada anggaran komite saja yaitu yang bersumber dari wali murid. Dari kegiatan yang pernah dilakukan oleh komite bila dibandingkan dengan teori yang ada maka komite sekolah SMKN 1 Tanjung belum sepenuhnya melakukan tugas. Hal ini disebabkan oleh; 1) belum terorganisirnya pelaku pemantauan dalam organisasi komite, 2) pemahamannya untuk memantau kondisi anggaran yang bukan dari dana komite masih terbatas, 3) kemampuan dasar untuk

melakukan pemantau dengan evaluasi masih diragukan. Komite sekolah belum mengorganisasikan pemantauan kondisi anggaran pendidikan

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah pernah mengidentifikasi sumber daya masyarakat ?

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite jarang.”

Dari teori dan kegiatan yang pernah dilaksanakan oleh komite dalam mengidentifikasi sumber daya masyarakat belum dilakukan bila disandar dengan tuntutan teori yang ada. Kesemuanya ini dari komite belum memiliki profesional dalam manajemen. Hal ini dapat ditunjukkan belum terdapatnya pengorganisasian dan jobdiskription yang jelas dari komite. Komite sekolah belum mengorganisasikan identifikasi sumber daya masyarakat

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah mengkoordinasikan bantuan masyarakat ?

Jawaban tersimpul: Menurut ketua komite dan kepala sekolah pernah dalam bentuk rapat komite.”

Dari teori dan kegiatan komite yang terlaksana di SMKN 1 Tanjung dalam mengkoordinasikan bantuan masyarakat bila dibandingkan dengan teori diatas maka kegiatan komite masih banyak yang dituntut. Untuk mengukur efisiensi dan efektivitas dari manajemen komite tentu membutuhkan analisis dari program yang direncanakan. Program yang direncanakan ini belum dimiliki oleh komite karena komite bergantung dari sekolah atau menunggu dari sekolah jika sekolah membutuhkannya. Mengkoordinasikan bantuan masyarakat dengan maksimal bisa terwujud bila komite mampu mengorganisir segenap anggotanya dengan baik. Komite sekolah belum mengorganisasikan dalam mengkoordinasikan bantuan masyarakat

Hasil wawancara khusus bersama Ketua Komite (Sweden);

‘Peneliti, Pertanyaan pengorganisasian komite ?

Ketua Komite, ‘Pengorganisasian komite itu ada ketentuannya adalah minimal lima paling banyak sembilan dan itu harus ganjil. Yang kita punya ini adalah lima.’

Struktur organisasi komite yang dalam bentuk garis komando dan garis koordinasi antar anggota komite belum dimilikinya. Yang ada hanya hubungan organisasi komite dengan sekolah berupa garis komando yang selevel dengan Kepala Sekolah.

Dari teori dan kegiatan komite pada pengorganisasian yang terlaksana di SMKN 1 Tanjung dalam bentuk keanggotaan organisasi komite sekolah berdasarkan petunjuk dan acuan yang telah tertuang didalam SK Mendiknas No:004/U/2002 telah sesuai dalam jumlah standar bahkan melebihi jika dilihat dari data kepengurusan komite di sekolah. Dan terjadi penyimpangan pengakuan jumlah anggota pengurus dari hasil wawancara bersama ketua komite. Yang belum tertata maksimal adalah proses mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya diantara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengorganisasian dalam kualitas pelayanan (Tangibel /berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan. Assurance /jaminan, Empathy/empati) dapat dibahas sebagai berikut ;

#### **a. Tangibel (berwujud)**

Wawancara;

‘Peneliti, Apakah kondisi meja dan kursi di sekolah anda dalam kondisi baik dan tertata rapi ?

Ketua Osis : Ia, kondisi meja dan kursi dibilang tertata rapi. Karena memiliki gedung baru juga meja dan kursi baru.’

Tertata rapi sebagian besar ini dilakukan oleh siswa dalam komisariss. Jadi komite belum mampu melayani dan menggerakkan karyawannya yang bertugas khusus siaga menata meja dan kursi di sekolah. Solusi lebih baik bila komite menerima klining service. Komite tidak memiliki pengorganisasian dalam mewujudkan kondisi meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.

Wawancara;

Peneliti; Apakah Kondisi Gedung (RKB) Sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai ?

Ketua Osis : Jawabannya netral ia pak seandainya memadai secara otomatis semuanya bisa masuk pagi dan ada leb-lebnya.“

Dari teori dan apa yang ada pada pelayanan masih terjadi ketimpangan dalam pelayanan. Yang ada sesuai dengan jawaban informan yaitu dalam kondisi baik belum memadai. Yang terjadi selama ini dari uang gedung dan pasilitas yang siswa bayar dialokasikan penyediaan untuk tahun berikutnya. Berarti siswa yang bayar sekarang bisa jadi tidak menikmati keburu tamat. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada Kondisi Gedung (RKB) dalam kondisi baik dan memadai.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah Kondisi Dapur/ ruang praktek Sekolah anda luas dan lengkap?

Ketua Osis : tidak karena ruangan prakteknya saja digunakan ruangan belajar seperti mungkin praktek anak-anak tata boga disana praktek diruangan TKJ akhirnya anak tkj ini kadang-kadang belajar diluar ruangan sekolah.”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang ada maka masih jauh dari kesenjangan. Hal ini disebabkan karena manajemen yang dimiliki sekolah tidak teranalisis. Alangkah lebih baik sekolah sebelum menerima siswa menyiapkan pasilitas yang cukup dan teranalisis siap. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada Kondisi Dapur/ ruang praktek.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah kelengkapan KBM sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai?

Ketua Osis : Kalau kegiatan belajar mengajar kurang. Kita ketahui dalam praktek kurang sekali..”

Dari tuntutan teori dan yang tersedia dalam pelayanan terdapat kesenjangan. Jadi pihak sekolah harus berjuang terus untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang memadai. Dan seharusnya dari pihak sekolah memiliki manajemen yang profesional dalam mengelola pendidikan. Komite tidak memiliki pengorganisasian dalam mengelola kelengkapan KBM

Wawancara;

“Peneliti; Apakah kondisi ruang kelas sekolah anda dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman?

Ketua Osis : Untuk saat ini mungkin nyaman. Tadi dikatakan ada komisarinya disana. Di kelas sendiri saya disana selalu bersih. Rapi.”

Dari teori dan kondisi ruang kelas dalam pelayanan sudah mendekati. Namun dari situasi nyamannya yang kurang karena faktor dari anak, dan kerjasama pemimpin maka situasi yang mendekati teori ini akan tergeser menjadi perubahan individu dalam organisasi. Komite tidak memiliki pengorganisasian menjaga ruang kelas dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman

Wawancara;

“Peneliti; Apakah terdapat toilet yang bersih dan memadai ?

Ketua Osis : Toilet sangat kekurangan sekali. Harapan kami setiap ruangan memiliki toilet satu. Kadang-kadang disini kita ngantri untuk buang hajat buang air kecil.”

Dari teori dan pelayanan yang ada masih belum seimbang. Karena fasilitas toilet dituntut memadai dan bersih untuk menjadi layak pakai dan peduli kebersihan. Dalam hal ini manajemen dari sekolah masih kurang menganalisa

akan layaknya kebutuhan dan standar yang dimilikinya. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada pengadaan toilet yang bersih dan memadai.

#### **b. Reliability (keandalan)**

Wawancara;

“Peneliti; Apakah prosedur penerimaan siswa di sekolah anda mudah dan cepat?

Ketua Osis : Netral. Terbuka menerima bagi siapapun di SMK ini tetapi harus mengikuti peraturan yang ada.”

Dari teori dan penerapan yang ada untuk prosedur penerimaan siswa sudah tepat mengikuti juknis menurut pihak sekolah. Tapi dari siswa netral. Perlu dipertimbangkan pula faktor lain yang juga lebih dominan disekolah adalah guru dan pegawai didalamnya. Karena bila terjadi koordinasi yang terputus dan tidak terbuka akan menyebabkan ancaman terhadap manajemen sekolah. Dan akan kehilangan prinsip dari MBS yaitu salah satunya tentang keterbukaan. Permasalahan ini akan merembet ke isu perubahan organisasi. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah proses belajar mengajar di sekolah anda dijalankan dengan baik dan lancar ?

Ketua Osis : Proses belajar netral.”

Dari teori dan penerapannya dalam pelayanan berbeda pengakuan menurut siswa sebagai pelanggan dan kepala sekolah sebagai pelayan. Dari pihak produsen sebagai pelayan perlu mempertimbangkan dari pengakuan atau kesan dari pelanggan. Apakah pelanggan puas dengan apa yang sudah diberikan dalam pelayanan. Hal ini sebagai dasar dalam mengkaji kembali dari

manajemen yang dimiliki. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada proses belajar mengajar yang dijalankan dengan baik dan lancar

Wawancara;

“Peneliti: Apakah jadwal pelajaran di sekolah anda dijalankan dengan tepat/disiplin?

Ketua Osis : Ia dijalankan semuanya.”

Berlandaskan teori dan kegiatan dalam pelayanan maka apa yang sudah dilakukan oleh sekolah belum maksimal. Hal ini dari pelayanan yang lebih dan seharusnya dilakukan tidak teranalisis faktor-faktor penghambat yang ada dalam lingkungan sekolah tersebut. Faktor penghambat yang perlu diperhitungkan seperti prioritas yang harus mendapatkan kompensasi kelonggaran pengaturan jadwal. Kompensasi ini juga perlu dibuatkan dasar-dasar peraturan sekolah dan kebijakan sekolah yang harus memiliki manajemen yang profesional untuk mengkajinya. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada jadwal pelajaran untuk dijalankan dengan tepat/disiplin

Wawancara;

“Peneliti: Apakah proses belajar mengajar di sekolah anda mudah dipahami dan dimengerti ?

Ketua Osis : ia tergantung gurunya yang mengajar. Disini Netral.”

Dari teori dan pelayanan yang ada di sekolah memang terjadi relatif. Hal ini tidak memiliki standar yang baku dan dikembalikan lagi ketingkat keprofesional guru bersangkutan. Selain itu yang perlu lebih diperhatikan lagi standar baku dari peraturan pemerintah dan Permendiknas yang mengatur perlu di implementasikan dengan cerdas dan benar. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada proses belajar mengajar untuk mudah dipahami dan dimengerti

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda terjadi kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia ?

Ketua Osis : fasilitasnya tidak. Soalnya kekurangan bahan-bahan prakteknya. Ruangannya kurang memadai sesuai dengan komite yang kita bayar harapan kami perlu ditingkatkan.”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang diterapkan antara pelanggan dan pelayan memiliki pengakuan dalam persimpangan yang jauh. Dimana pemberi jasa mengaku biaya sangat kurang, sedangkan pelanggan mengaku berlebihan biaya. Jadi kedua pihak mengaku tidak sesuai dengan alasan yang bersimpangan. Hal ini akan dapat teratasi bila dari pihak pelayan pada pendidikan mau atau bersedia menerapkan MBS dengan penuh. Atau memiliki manajemen terbuka. Komite tidak memiliki pengorganisasian atas kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia

### c. Responsiveness (keresponsifan)

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki pengajar yang profesional dan tepat sasaran?

Ketua Osis : Ia. Ada guru-gurunya profesional sekali.”

Dari teori dan kondisi pelayanan yang ada masih belum maksimal dilakukan. Teori menuntut proses pembelajaran hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para peserta didik mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab, dan ruang olah raga) harus mudah diakses oleh setiap insan sekolah. Jadi dari teori tersebut ukuran untuk SMKN 1 Tanjung masih perlu perjuangan yang lebih giat lagi untuk bisa mendekatinya. Dari guru dan kepala sekolah sadar akan kekurangan itu. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada pengajar yang profesional dan tepat sasaran

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda petugas / pegawai memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti ?  
Ketua Osis : Informasinya cepat.”

Dari teori dan dan kualitas pelayanan yang ada disekolah masih dituntut lebih giat lagi dan melayani dengan cara yang profesional. Jadi ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti oleh Petugas / Pegawai sangat dibutuhkan oleh pelanggan agar tidak mendatangkan kesan yang tidak baik dan pekerjaan yang tidak sia-sia. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada petugas / pegawai terhadap ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda jika ada pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat ?  
Ketua Osis : Tergantung dari gurunya yang mengajar.”

Dari teori dan pelayanan yang ada disekolah tentang pertanyaan dari siswa, siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat maka akan kembali ketinggian kompetensi dan keprofesional dari masing-masing guru. Dan hal ini yang agak sulit terukur baik dari segi guru itu sendiri dan juga dari persepsi masing-masing siswa. Sedangkan dari kompetensi guru terdapat kualifikasi pendidikan sebagai indikatornya yang sesuai dengan permendiknas yang mengaturnya termasuk standar kepala sekolah. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap pertanyaan dari siswa, untuk mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri anda ?  
Ketua Osis : Sikap para pegawai tidak semuanya. Netral.”

Dari teori yang ada dan dari pelayanan di sekolah maka belum dapat dilaksanakan maksimal. Penyebab utama yang belum dimiliki oleh sekolah adalah standar pelayanan minimal untuk sikap. Termasuk penilaian terhadap pegawai dan guru masih bias karena belum dilakukan secara obyektif dan terstruktur. Dengan demikian untuk mampu mencetak sikap dalam pelayanan boleh dimulai dari perintisan baku standar pelayanan dan kepengawasannya. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap sikap para pegawai/karyawan

**d. Assurance (jaminan/keyakinan)**

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar) ?

Ketua Osis : Ia memiliki.”

Menurut teori dan kualitas pelayanan yang ada walaupun dari data informan menyatakan ia punya kompetensi dan kemampuan dibidangnya tetapi teori menuntut seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar kompeten dibidangnya; dari tuntutan teori tersebut dalam penerapannya masih ada saja guru yang bukan kompeten dibidang ajarnya. Hal ini disebabkan karena manajemen sekolah dalam pembagian tugas. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap kompetensi pengajar

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja ?

Ketua Osis : Ada dan tidak ada. Netral. Jawab netral.”

Menurut teori dan kualitas yang terlaksana maka masih perlu tuntutan sandaran lagi tentang indikator keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan

dalam bekerja. Sementara ini yang menjadi indikator adalah permendiknas yang mengatur kualifikasi pendidikan. Minimal dari sekolah memiliki standar yang dibakukan untuk penilaian keterampilan bekerjanya dari tenaga-tenaga tersebut. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki pelayanan yang sopan dan ramah ?  
Ketua Osis : Kesopanan pelayanan sebagian ? netral. sebagian lah.”

Menurut teori dan yang terlaksana disekolah masih kurang. Karena yang dituntut teori adalah reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. Jadi yang dituntut adalah seluruh tenaga kependidikan mencerminkan kesopanan. Dari dilema didalam tentu masalah kesopanan bergantung pada individu. Tetapi individu dapat terkendali bila di terapkan aturan dasar kesopanan dan keramahan pelayanan. Hal dianggap kecil atau sepele seperti ini memiliki pengaruh terhadap tingkat keberhasilan dari manajemen pendidikan. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap pelayanan yang sopan dan ramah

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan ?  
Ketua Osis : Kalau keamanan mungkin terjamin.”

Menurut teori dan yang terlaksana disekolah belum sesuai dengan yang diharapkan. Menurut teori menuntut reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sementara ditengah masyarakat seorang orang tua wali berkomentar dari uang makan saja sudah tidak masuk akal (uang makan

Uji Kompetensi Keahlian) yang dimaksud. Belum lagi komentari lainnya seperti dana BOMM, partisipasi mutu dan lainnya. Hal ini akan merusak citra positif pengelola pendidikan dimata masyarakat. Jadi dari pihak sekolah harus mengatur diri lagi lebih-lebih pada manajemen yang dimilikinya untuk menyanggahi kesan negatif yang sudah beredar. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda para pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik?

Ketua Osis : Disini netral.”

Dari teori dan yang diterapkan disekolah di poin ini mendekati sama sebagian besar berpakaian rapi dan menarik. Tetapi karina rapi dan menarik sifatnya fleksibel maka terdapat komentar siswa mungkin netral. Berarti masih ada sebagian kecil menurut penilain siswa yang kurang rapi atau kurang menarik. Tetapi bagi pelayan harus menerima tanggapan dari pelanggan ini walaupun sekecil mungkin untuk dibuatkan penghitungan dalam menganalisis program berikutnya. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya) ?

Ketua Osis : Keamanan bebas bahaya, bebas ancaman, premanisme, ada satpam.”

Menurut teori dan yang dilaksanakan oleh sekolah maka masih pula mendapatkan kesenjangan yaitu data dilapangan menunjukkan dari segi lingkungannya belum dipagar, orang luar bisa masuk membuat hal-hal yang

tidak kita inginkan. Demikian dari teori menuntut bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dari lingkungan yang belum dipagar dalam komentar komite orang luar bisa masuk membuat hal-hal yang tidak kita inginkan maka akan mendatangkan keragu-raguan. Jadi usaha sekolah selanjutnya pemagaran pakai tembok perlu direncanakan. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya)

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki tempat parkir yang luas dan aman ?

Ketua Osis : Masalah parkir mungkin kekurangan tapi aman. Ia netral.”

Dari teori dan pelayanan disekolah dari hasil wawancara ia luas dan aman. Tetapi peneliti menginterpretasikan dari tempat parkir yang dimaksud adalah lapangan terbuka atau lahan tidur. Sedangkan tempat parkir khusus yang aman dari terik matahari dan kebasahan dari air hujan tidak dimilikinya. Jadi keamanan terhadap terik matahari dan rintik hujan belum dimiliki. Berarti dari pihak sekolah sebagai pelayan perlu dipikirkan untuk diprogram tentang tempat parkir. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap tempat parkir yang luas dan aman

#### e. Empathy (empati)

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya ?

Ketua Osis : Ia. Karena tidak membedakan tidak menspesialkan salah satu dari siswa SMK ini semuanya sama.”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh sekolah maka tuntutan teori masih jauh dari semestinya. Memang dari segi pelayanan yang sama ia. Tetapi dari segi kemudahan hubungan atau pelayanan menurut

tuntutan teori masih jauh dari target yang harus diprogramkan oleh manajemen dan aturan sekolah. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya?

Ketua Osis : Netral. karena kita ketahui ada juga guru komunikasinya baik dan ada juga guru komunikasinya jarang atau renggang dengan kita. Pegawai juga netral. Ada yang kita senang. Kepala sekolah, komite bersama siswa Komunikasi netral aja.”

Menurut teori bila dibandingkan dengan kualitas pelayanan tentang terbinanya komunikasi yang baik antara siswa dengan Pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya maka dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya dapat terlaksana. Hal ini akan bisa terlaksana dengan mendekati teori bila dari sekolah memiliki program dan manajemen yang mengarah ke isi dari teori tersebut. Walaupun komunikasi yang baik masih terpengaruhi dari sifat faktor individu namun akan dapat terminisir bila ada aturan yang menuntut tentang terbina komunikasi yang baik dan ada pembinaan yang dapat diterima dari individu untuk organisasi. Intinya keterbukaan dan stop misskomunikasi. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap terbina komunikasi yang baik

Wawancara;

“Peneliti; Apakah Sekolah anda mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan anda ?

Ketua Osis : Iya. Banyak sekali pelajaran yang saya dapatkan.”

Menurut teori dan pelayanan di sekolah dari data yang diperoleh, maka apa yang sudah diperbuat oleh sekolah juga belum cukup menurut teori.

Karena teori menuntut lebih sampai pada perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Jelas disini menyangkut kebutuhan lapangan kerja pula. Hal ini akan bisa terwujud bila sekolah memperkuat manajemen yang dimilikinya. Komite tidak memiliki pengorganisasian pada kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan

Wawancara;

“Peneliti, Apakah di sekolah anda memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas ?

Ketua Osis : Netral. Ada guru yang tidak bisa kita mengerti apa penjelasan beliau yang dia paparkan dalam kita menanyakan suatu pelajaran.”

Dari teori dan kegiatan yang terlaksana di sekolah belum maksimal sekalipun beberapa guru berusaha mendekati isi teori yaitu komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan siswa. Dalam hal ini kembali lagi tergantung individu guru dan individu pegawai yang melayani dan tergantung pula terhadap perilaku siswa bersangkutan. Jika siswa bersangkutan memiliki perilaku dan sikap yang baik maka pelayan juga akan berimpati terhadapnya. Semua ini bisa terlaksana bila sekolah memiliki manajemen yang profesional baik dari komite sekolah dan dari pengelola sekolah bersangkutan. Komite tidak memiliki pengorganisasian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas

### 3. Penggerakkan

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan terhadap proses pengelolaan (manajemen) pendidikan di sekolah ?

Jawaban tersimpul : Dari ketua komite kadang-kadang tetapi tidak pada kurikulum, karena komite sangat memahami peran dari wakaseknya peran dari guru sudah dominan.”

Dari apa yang dilakukan atau dilaksanakan oleh komite dari sandingan teori berarti masih kurang karena dibagian kurikulum tidak penuh memberikan masukan terhadap proses pengelolaan (manajemen) pendidikan.

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah pernah Mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat ?

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite dan kepala sekolah Pernah dalam bentuk rapat orang tua siswa setiap ada rapat.”

Dari teori dan kegiatan komite tentang mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat komite pernah melakukan dengan informasi disaat dia rapat berarti secara lisan. Alangkah lebih baik pula mensosialisai selain dengan lisan juga dilakukan dengan tertulis dan terencana dalam bentuk edaran agar lebih mudah dievaluasi kuitas dari kebijakan dan program sekolah tersebut. Dan akan lebih baik lagi bila ada formulasi program yang dimiliki.

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah pernah Menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah ?

Jawaban tersimpul : Dari ketua komite sering Terutama pengaduan prakerin karena mengeluarkan uang..”

Komite sekolah pernah menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah secara lisan. Keluhan dan pengaduan terhadap kebijakan sering terutama pengaduan prakerin karena mengeluarkan uang. Dan komite tegas pada wali kalau tidak punya uang jangan masukkan anaknya ke SMK karena SMK itu sekolah mahal. Keberadaan Komite Sekolah harus bertumpu pada landasan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil pendidikan di satuan pendidikan/sekolah.

Menurut teori dan kegiatan yang pernah dilakukan oleh komite memang pernah menerima pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan program sekolah. Namun sifat kegiatan yang sudah dilakukan oleh ketua komite ini bukan menampung, tetapi menerima dan menolak. Berarti kegiatan tersebut masih bersifat gaya emosional semata. Sebaiknya komite kembali lagi ke penataan manajemen agar kegiatan operasional dari komite lebih terarah terencana dan teranalisis.

Hasil wawancara khusus bersama ketua komite (Sweden);

“Peneliti, Pertanyaan, terhadap pelaksanaan program, mekanisme atau alur pelaksanaan?”

Ketua Komite, alurnya ketua komite berkordinasi kepada sekolah, kita berdiskusi dengan sekolah kita melihat dari identifikasi yang dilakukan oleh sekolah. Ada identifikasi masalah di situ juga. Masalah yang teridentifikasi oleh sekolah yang harus mendapat partisipasi dari komite apa, bagaimana caranya. Lalu kalau program itu berjalan komite sudah bergabung didalamnya tetapi tidak ketua yang berperan tetapi disitu ada yang namanya panitia pengembangan sekolah. Panitia pengembangan sekolah inilah yang mengatur kesemuanya itu.

Tapi Dihendel oleh sekolah dan itu merupakan hasil kesepakatan kami. Jadi karena kami juga orang sibuk. Jadi disekolah itu kita berikan bendahara komite yang ada disekolah untuk memfasilitasi itu dan bertanggung jawab penuh saya diberikan kepada bapak kepala sekolah untuk melanjutkan program.

Dari teori dan kegiatan komite pada penggerakan yang terlaksana di SMKN 1 Tanjung Terhadap pelaksanaan program, mekanisme atau alur pelaksanaan, telah dilaksanakan oleh komite namun belum maksimal sesuai teorinya yang menuntut, perlunya meningkatkan para anggota, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara membina dan mendayagunakan sumber daya manusia yang ada di sekolah dan masyarakat untuk mencapai tujuan. Dalam membina harus diupayakan secara terarah dan terus menerus agar sumber daya manusia yang ada dapat melaksanakan tugas profesionalnya dengan baik. Pembinaan itu meliputi kemampuan akademis, karier dan kesejahteraan. Selain itu kiat mendasar dalam pengelolaan komite sekolah yang dapat dilaksanakan yaitu

demokratis, keterbukaan, kebersamaan, dan akuntabel. Apabila diperhatikan nilai-nilai tersebut sudah harus dilaksanakan sejak proses pembentukan organisasi komite sekolah.

Penggerakan dalam kualitas pelayanan (Tangibel /berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan. Assurance /jaminan, Empathy/empati) dapat dibahas sebagai berikut ;

#### a. Tangibel (berwujud)

Wawancara;

“Peneliti; Apakah kondisi meja dan kursi di sekolah anda dalam kondisi baik dan tertata rapi ?

Ketua Osis : Ia, kondisi meja dan kursi dibidang tertata rapi. Karena memiliki gedung baru juga meja dan kursi baru.”

Tertata rapi sebagian besar ini dilakukan oleh siswa dalam komisaris. Jadi komite belum mampu melayani dan menggerakkan karyawannya yang bertugas khusus siaga menata meja dan kursi di sekolah. Solusi lebih baik bila komite menerima klining service. Komite tidak melakukan penggerakan terhadap penentuan kondisi meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.

Wawancara;

Peneliti; Apakah kondisi gedung (RKB) Sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai ?

Ketua Osis : Jawabannya netral ia pak seandainya memadai secara otomatis semuanya bisa masuk pagi dan ada leb-lebnya.”

Dari teori dan apa yang ada pada pelayanan masih terjadi ketimpangan dalam pelayanan. Yang ada sesuai dengan jawaban informan yaitu dalam kondisi baik belum memadai. Yang terjadi selama ini dari uang gedung dan pasilitas yang siswa bayar dialokasikan penyediaan untuk tahun berikutnya. Berarti siswa yang bayar sekarang bisa jadi tidak menikmati keburu tamat.

Komite belum maksimal melakukan pergerakan terhadap penentuan kondisi gedung (RKB) Sekolah dalam kondisi baik dan memadai.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah kondisi dapur/ ruang praktek sekolah anda luas dan lengkap?  
Ketua Osis : tidak karena ruangan prakteknya saja digunakan ruangan belajar seperti mungkin praktek anak-anak tata boga disana praktek diruangan TKJ akhirnya anak tkj ini kadang-kadang belajar diluar ruangan sekolah..”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang ada maka masih jauh dari kesenjangan. Hal ini disebabkan karena manajemen yang dimiliki sekolah tidak teranalisis. Alangkah lebih baik sekolah sebelum menerima siswa menyiapkan fasilitas yang cukup dan teranalisis siap. Komite tidak menggerakkan anggotanya terhadap penentuan kondisi dapur/ ruang praktek sekolah luas dan lengkap.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah kelengkapan KBM sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai?  
Ketua Osis : Kalau kegiatan belajar mengajar kurang. Kita ketahui dalam praktek kurang sekali.”

Dari tuntutan teori dan yang tersedia dalam pelayanan terdapat kesenjangan. Jadi pihak sekolah harus berjuang terus untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang memadai. Dan seharusnya dari pihak sekolah memiliki manajemen yang profesional dalam mengelola pendidikan. Komite belum maksimal melakukan pergerakan terhadap penentuan kelengkapan KBM sekolah dalam kondisi baik dan memadai.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah kondisi ruang kelas sekolah anda dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman?  
Ketua Osis : Untuk saat ini mungkin nyaman. Tadi dikatakan ada komisarisnya disana. Di kelas sendiri saya disana selalu bersih. Rapi.”

Dari teori dan kondisi ruang kelas dalam pelayanan sudah mendekati. Namun dari situasi nyamannya yang kurang karena faktor dari anak, dan kerjasama pemimpin maka situasi yang mendekati teori ini akan tergeser menjadi perubahan individu dalam organisasi. Komite belum maksimal melakukan pergerakan terhadap penentuan kondisi ruang kelas dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah terdapat toilet yang bersih dan memadai ?

Ketua Osis : Toilet sangat kekurangan sekali. Harapan kami setiap ruangan memiliki toilet satu. Kadang-kadang disini kita nganti untuk buang hajat buang air kecil.”

Dari teori dan pelayanan yang ada masih belum seimbang. Karena fasilitas toilet dituntut memadai dan bersih untuk menjadi layak pakai dan peduli kebersihan.

Dalam hal ini manajemen dari sekolah masih kurang menganalisa akan layaknya kebutuhan dan standar yang dimilikinya. Komite belum maksimal melakukan pergerakan terhadap pengadaan toilet yang bersih dan memadai.

#### **b. Reliability (keandalan)**

Wawancara;

“Peneliti; Apakah prosedur penerimaan siswa di sekolah anda mudah dan cepat?

Ketua Osis : Netral. Terbuka menerima bagi siapapun di SMK ini tetapi harus mengikuti peraturan yang ada.”

Dari teori dan penerapan yang ada untuk prosedur penerimaan siswa sudah tepat mengikuti juknis menurut pihak sekolah. Tapi dari siswa netral. Perlu dipertimbangkan pula faktor lain yang juga lebih dominan disekolah adalah guru dan pegawai didalamnya. Karena bila terjadi koordinasi yang terputus dan tidak terbuka akan menyebabkan ancaman terhadap manajemen sekolah. Dan akan kehilangan prinsip dari MBS yaitu salah satunya tentang

keterbukaan. Permasalahan ini akan merembet ke isu perubahan organisasi. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan prosedur penerimaan siswa di sekolah mudah dan cepat.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah proses belajar mengajar di sekolah anda dijalankan dengan baik dan lancar ?

Ketua Osis : Proses belajar netral.”

Dari teori dan penerapannya dalam pelayanan berbeda pengakuan menurut siswa sebagai pelanggan dan kepala sekolah sebagai pelayan. Dari pihak produsen sebagai pelayan perlu mempertimbangkan dari pengakuan atau kesan dari pelanggan. Apakah pelanggan puas dengan apa yang sudah diberikan dalam pelayanan. Hal ini sebagai dasar dalam mengkaji kembali dari manajemen yang dimiliki. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah jadwal pelajaran di sekolah anda dijalankan dengan tepat/disiplin?

Ketua Osis : Ya dijalankan semuanya.”

Berlandaskan teori dan kegiatan dalam pelayanan maka apa yang sudah dilakukan oleh sekolah belum maksimal. Hal ini dari pelayanan yang lebih dan seharusnya dilakukan tidak teranalisis faktor-faktor penghambat yang ada dalam lingkungan sekolah tersebut. Faktor penghambat yang perlu diperhitungkan seperti prioritas yang harus mendapatkan kompensasi kelonggaran pengaturan jadwal. Kompensasi ini juga perlu dibuatkan dasar-dasar peraturan sekolah dan kebijakan sekolah yang harus memiliki manajemen yang profesional untuk mengkajinya. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan jadwal pelajaran yang dijalankan dengan tepat/disiplin.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah proses belajar mengajar di sekolah anda mudah dipahami dan dimengerti ?

Ketua Osis : ia tergantung gurunya yang mengajar. Disini Netral.”

Dari teori dan pelayanan yang ada di sekolah memang terjadi relatif. Hal ini tidak memiliki standar yang baku dan dikembalikan lagi ketingkat keprofesional guru bersangkutan. Selain itu yang perlu lebih diperhatikan lagi standar baku dari peraturan pemerintah dan Permendiknas yang mengatur perlu di implementasikan dengan cerdas dan benar. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda terjadi kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia ?

Ketua Osis : fasilitasnya tidak. Soalnya kekurangan bahan-bahan prakteknya. Ruangannya kurang memadai sesuai dengan komite yang kita bayar harapan kami perlu ditingkatkan.”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang diterapkan antara pelanggan dan pelayan memiliki pengakuan dalam persimpangan yang jauh. Dimana pemberi jasa mengaku biaya sangat kurang, sedangkan pelanggan mengaku berlebihan biaya. Jadi kedua pihak mengaku tidak sesuai dengan alasan yang bersimpangan. Hal ini akan dapat teratasi bila dari pihak pelayan pada pendidikan mau atau bersedia menerapkan MBS dengan penuh. Atau memiliki manajemen terbuka. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia.

### **c. Responsiveness (keresponsifan)**

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki pengajar yang profesional dan tepat sasaran?”

Ketua Osis : Ia. Ada guru-gurunya profesional sekali.”

Dari teori dan kondisi pelayanan yang ada masih belum maksimal dilakukan. Teori menuntut proses pembelajaran hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para peserta didik mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab, dan ruang olah raga) harus mudah diakses oleh setiap insan sekolah. Jadi dari teori tersebut ukuran untuk SMKN 1 Tanjung masih perlu perjuangan yang lebih giat lagi untuk bisa mendekatinya. Dari guru dan kepala sekolah sadar akan kekurangan itu. Komite belum maksimal melakukan pergerakan terhadap pengadaan pengajar yang profesional dan tepat sasaran.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda petugas / pegawai memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti ?

Ketua Osis : Informasinya cepat.”

Dari teori dan dan kualitas pelayanan yang ada disekolah masih dituntut lebih giat lagi dan melayani dengan cara yang profesional. Jadi ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti oleh Petugas / Pegawai sangat dibutuhkan oleh pelanggan agar tidak mendatangkan kesan yang tidak baik dan pekerjaan yang tidak sia-sia. Komite belum maksimal melakukan pergerakan terhadap pengadaan petugas / pegawai yang memiliki ketangkasan.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda jika ada pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat ?

Ketua Osis : Tergantung dari gurunya yang mengajar.”

Dari teori dan pelayanan yang ada disekolah tentang pertanyaan dari siswa, siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat maka akan kembali

ketingkat kompetensi dan keprofesional dari masing-masing guru. Dan hal ini yang agak sulit terukur baik dari segi guru itu sendiri dan juga dari persepsi masing-masing siswa. Sedangkan dari kompetensi guru terdapat kualifikasi pendidikan sebagai indikatornya yang sesuai dengan permendiknas yang mengaturnya termasuk standar kepala sekolah. Komite belum maksimal melakukan penggerakan pelayanan terhadap, jika ada pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri anda ?

Ketua Osis : Sikap para pegawai tidak semuanya. Netral.”

Dari teori yang ada dan daripelayanan di sekolah maka belum dapat dilaksanakan maksimal. Penyebab utama yang belum dimiliki oleh sekolah adalah standar pelayanan minimal untuk sikap. Termasuk penilaian terhadap pegawai dan guru masih bias karena belum dilakukan secara obyektif dan terstruktur. Dengan demikian untuk mampu mencetak sikap dalam pelayanan boleh dimulai dari perintisan baku standar pelayanan dan kepengawasannya. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri.

#### **d. Assurance (jaminan/keyakinan)**

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar) ?

Ketua Osis : Ia memiliki.”

Menurut teori dan kualitas pelayanan yang ada walaupun dari data informan menyatakan ia punya kompetensi dan kemampuan dibidangnya tetapi

teori menuntut seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar kompeten dibidangnya; dari tuntutan teori tersebut dalam penerapannya masih ada saja guru yang bukan kompeten dibidang ajarnya. Hal ini disebabkan karena manajemen sekolah dalam pembagian tugas. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar)

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja ?

Ketua Osis : Ada dan tidak ada. Netral. Jawab netral.”

Menurut teori dan kualitas yang terlaksana maka masih perlu tuntutan sandaran lagi tentang indikator keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja. Sementara ini yang menjadi indikator adalah permendiknas yang mengatur kualifikasi pendidikan. Minimal dari sekolah memiliki standar yang dibakukan untuk penilaian keterampilan bekerjanya dari tenaga-tenaga tersebut. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki pelayanan yang sopan dan ramah ?

Ketua Osis : Kesopanan pelayanan sebagian ? netral. sebagian lah.”

Menurut teori dan yang terlaksana disekolah masih kurang. Karena yang dituntut teori adalah reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. Jadi yang dituntut adalah seluruh tenaga kependidikan mencerminkan kesopanan. Dari dilema didalam tentu masalah kesopanan bergantung pada individu. Tetapi individu dapat terkendali bila di

terapkan aturan dasar kesopanan dan keramahan pelayanan. Hal dianggap kecil atau sepele seperti ini memiliki pengaruh terhadap tingkat keberhasilan dari manajemen pendidikan. Komite belum maksimal melakukan pergerakan terhadap pengadaan pelayanan yang sopan dan ramah.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan ?

Ketua Osis : Kalau keamanan mungkin terjamin.”

Menurut teori dan yang terlaksana disekolah belum sesuai dengan yang diharapkan. Menurut teori menuntut reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sementara ditengah masyarakat seorang orang tua wali berkomentar dari uang makan saja sudah tidak masuk akal (uang makan Uji Kompetensi Keahlian) yang dimaksud. Belum lagi komentari lainnya seperti dana BOMM, partisipasi mutu dan lainnya. Hal ini akan merusak citra positif pengelola pendidikan di mata masyarakat. Jadi dari pihak sekolah harus mengatur diri lagi lebih-lebih pada manajemen yang dimilikinya untuk menyanggahi kesan negatif yang sudah beredar. Komite belum maksimal melakukan pergerakan terhadap pengadaan jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda para pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik?

Ketua Osis : Disini netral.”

Dari teori dan yang diterapkan disekolah di poin ini mendekati sama sebagian besar berpakaian rapi dan menarik. Tetapi karna rapi dan menarik sifatnya fleksibel maka terdapat komentar siswa mungkin netral. Berarti masih ada sebagian kecil menurut penilain siswa yang kurang rapi atau kurang

menarik. Tetapi bagi pelayan harus menerima tanggapan dari pelanggan ini walaupun sekecil mungkin untuk dibuatkan penghitungan dalam menganalisis program berikutnya. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya) ?

Ketua Osis : Keamanan bebas bahaya, bebas ancaman, premanisme, ada satpam.”

Menurut teori dan yang dilaksanakan oleh sekolah maka masih pula mendapatkan kesenjangan yaitu data lapangan menunjukkan dari segi lingkungannya belum dipagar, orang luar bisa masuk membuat hal-hal yang tidak kita inginkan. Demikian dari teori menuntut bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dari lingkungan yang belum dipagar dalam komentar komite orang luar bisa masuk membuat hal-hal yang tidak kita inginkan maka akan mendatangkan keragu-raguan. Jadi usaha sekolah selanjutnya pemagaran pakai tembok perlu direncanakan. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya).

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki tempat parkir yang luas dan aman ?

Ketua Osis : Masalah parkir mungkin kekurangan tapi aman. Ia netral.”

Dari teori dan pelayanan disekolah dari hasil wawancara ia luas dan aman. Tetapi peneliti menginterpretasikan dari tempat parkir yang dimaksud adalah lapangan terbuka atau lahan tidur. Sedangkan tempat parkir khusus yang aman dari terik matahari dan kebasahan dari air hujan tidak dimilikinya. Jadi keamanan terhadap terik matahari dan rintik hujan belum dimiliki. Berarti dari

pihak sekolah sebagai pelayan perlu dipikirkan untuk diprogram tentang tempat parkir. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan tempat parkir yang luas dan aman.

**e. Empathy (empati)**

Wawancara;

“Peneliti, Apakah di Sekolah anda memiliki kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya ?

Ketua Osis : Ia. Karena tidak membedakan tidak menspesialkan salah satu dari siswa SMK ini semuanya sama.”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh sekolah maka tuntutan teori masih jauh dari semestinya. Memang dari segi pelayanan yang sama ia. Tetapi dari segi kemudahan hubungan atau pelayanan menurut tuntutan teori masih jauh dari target yang harus diprogramkan oleh manajemen dan aturan sekolah. Komite belum maksimal melakukan penggerakan terhadap pengadaan kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya.

Wawancara,

“Peneliti, Apakah di sekolah anda terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya?

Ketua Osis : Netral. karena kita ketahui ada juga guru komunikasinya baik dan ada juga guru komunikasinya jarang atau renggang dengan kita. Pegawai juga netral. Ada yang kita senang. Kepala sekolah, komite bersama siswa Komunikasi netral aja.”

Menurut teori bila dibandingkan dengan kualitas pelayanan tentang terbinanya komunikasi yang baik antara siswa dengan Pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya maka dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya dapat terlaksana. Hal ini akan bisa terlaksana dengan mendekati teori bila dari sekolah memiliki program dan manajemen yang mengarah ke isi dari teori

tersebut. Walaupun komunikasi yang baik masih terpengaruhi dari sifat faktor individu namun akan dapat terminisir bila ada aturan yang menuntut tentang terbina komunikasi yang baik dan ada pembinaan yang dapat diterima dari individu untuk organisasi. Intinya keterbukaan dan stop missskomunikasi. Komite belum maksimal melakukan pergerakan terhadap terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah Sekolah anda mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan anda ?

Ketua Osis : Ia. Banyak sekali pelajaran yang saya dapatkan.”

Menurut teori dan pelayanan di sekolah dari data yang diperoleh, maka apa yang sudah diperbuat oleh sekolah juga belum cukup menurut teori. Karena teori menuntut lebih sampai pada perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Jelas disini menyangkut kebutuhan lapangan kerja pula. Hal ini akan bisa terwujud bila sekolah memperkuat manajemen yang dimilikinya. Komite belum maksimal melakukan pergerakan pada kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas ?

Ketua Osis : Netral. Ada guru yang tidak bisa kita mengerti apa penjelasan beliau yang dia paparkan dalam kita menanyakan suatu pelajaran.”

Dari teori dan kegiatan yang terlaksana di sekolah belum maksimal sekalipun beberapa guru berusaha mendekati isi teori yaitu komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan siswa. Dalam hal ini kembali lagi tergantung individu guru dan individu pegawai yang melayani dan

tergantung pula terhadap perilaku siswa bersangkutan. Jika siswa bersangkutan memiliki perilaku dan sikap yang baik maka pelayan juga akan berimpati terhadapnya. Semua ini bisa terlaksana bila sekolah memiliki manajemen yang profesional baik dari komite sekolah dan dari pengelola sekolah bersangkutan. Komite belum maksimal melakukan penggerakan pada perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.

#### 4. Pengawasan/Kontrol

Hasil wawancara;

“Apakah Komite Sekolah pernah Mengontrol proses pengambilan keputusan di sekolah ?

Jawaban tersimpul : Komite Sekolah pernah Mengontrol proses pengambilan keputusan di sekolah oleh ketua komite dengan cara kalau ada musyawarah yang menjadi tukang pembicara ketua komite.”

Dari teori ini masih terjadi kesenjangan dengan pelaksanaannya di lapangan (di sekolah). Hal ini disebabkan apa yang direncanakan atau diprogramkan belum jelas karena komite sendiri dari programnya tidak tertulis baik perencanaan jangka pendek, menengah, dan panjang. Dari program itu pula tidak memiliki analisis dan masih bergantung pada program sekolah yang dikendalikan oleh kepala sekolah dan aparatnya. Demikian pula terhadap kontrol proses pengambilan keputusan dari komite sekolah dilakukan dengan spontan dan gaya emosional karena semuanya tidak memiliki perencanaan yang jelas termasuk apa saja yang sudah dikontrol dan apa pula hasilnya, semuanya tidak memiliki bukti yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah hal ini didukung oleh anggota komite belum pernah mengontrol.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah mengontrol kualitas kebijakan di sekolah ?

Jawaban tersimpul : Komite Sekolah pernah mengontrol kualitas kebijakan di sekolah menurut kepala sekolah dalam bentuk pengamatan. Ketua komite melakukan kadang-kadang Guru, TU dari segi fisik tidak tahu.”

Mengontrol kualitas kebijakan di sekolah oleh komite sesuai dengan tuntutan teori belum maksimal dilaksanakan. Karena yang dibicarakan kualitas kebijakan di sekolah dalam hal ini komite sendiri tidak memiliki standar kebijakan termasuk komite tidak memiliki analisis dari kebijakan sekolah yang ada di SMKN 1 Tanjung.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah mengontrol proses perencanaan pendidikan di sekolah ?

Jawaban tersimpul : Komite sekolah pernah mengontrol proses perencanaan pendidikan di sekolah menurut kepala sekolah dalam bentuk penyusunan RAPBS , menurut ketua komite kaitan dengan dana sedangkan pada kurikulum tidak.”

Jika disanding dengan teori apa yang pernah komite perbuat untuk sekolah dalam hal proses perencanaan pendidikan disekolah masih terbatas karena hanya bergerak di bagian dana wali murid saja. Sedangkan yang dituntut pada teori meliputi input, proses, output dan outcome dari suatu kesatuan pendidikan. Proses termasuk perencanaan pendidikan di sekolah. Jadi komite harus mampu dan memiliki pandangan kedepan akan kebutuhan siswa termasuk kurikulum yang diterapkan pada satuan pendidikan.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah melakukan pengawasan terhadap kualitas perencanaan sekolah ?

Jawaban tersimpul : Dari ketua komite bersumber dari wali selalu dikontrol untuk pelaporan. Sedangkan perencanaan sekolah bersumber dari dana APBD kalau di kasih tahu ketua komite akan kontrol.”

Dari teori tersebut bila dibandingkan dengan kegiatan komite tentang melakukan pengawasan terhadap kualitas perencanaan sekolah maka masih terbatas pada

dana bersumber dari orang tua wali saja. Sedangkan yang dituntut adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas termasuk pengawasan diperlukan untuk melihat sejauhmana hasil tercapai. Dari komite belum sepenuhnya dilakukan karena belum memiliki hasil yang jelas termasuk pelaporan tertulis untuk menciptakan transparansi dari pengawasan tersebut.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah memantau organisasi sekolah ?

Jawaban tersimpul : Dari ketua tidak selalu kadang-kadang dipantau personil kelembagaan sekolah. Menurut kepala sekolah organisasi sekolah diserahkan sepenuhnya kepada sekolah. Menurut anggota komite dan guru tidak pernah dipantau. Dianggap karena Wewenang kepala sekolah.”

Menurut teori dan apa yang sudah diperbuat oleh komite belum sepenuhnya dilaksanakan karena komite minimal harus memiliki analisis karakteristik sebagai landasan penempatan personil yang harus dipatuhi sekolah.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah memantau penjadwalan program sekolah ?

Jawaban tersimpul : Komite sekolah memantau penjadwalan program sekolah. menurut ketua komite kurikulum kadang-kadang kapan prakerin/ujian, dan PSB. Kalau jadwal hari-hari guru mengajar tidak.”

Dari kegiatan memantau penjadwalan program sekolah oleh komite menurut teori berarti dituntut aktif supaya penyimpangan yang akan mungkin terjadi dapat diketahuinya. Diantaranya apa yang diprogram sekolah dapat teranalisis jangan sampai program yang ada disekolah tersebut hanya program kepala sekolah dan program waka kurikulum dengan membawa nama pribadi keduanya yang diberlakukan disekolah tanpa landasan atau dasar. Termasuk didalam penjadwalan perlu dipantau supaya tidak terjadi penyimpangan dari kroni pemangku jabatan disekolah. Karena pemangku jabatan jelas cerdas bisa

mengatur dirinya didalam penjadwalan sedangkan dari guru yang tersisih bisa diperlakukan seenaknya. Karena hal tersebut mau tidak mau akan mengakibatkan perubahan individu dalam organisasi dan akan menambah isu stratejik dari organisasi tersebut.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah memantau alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah ?

Jawaban tersimpul : Menurut anggota semua keuangan tidak tahu. Istilahnya kalau anggota komite tidak punya gigi di pastikan. Dari ketua komite dan kepala sekolah ia memantau pada alokasi anggaran Dalam bentuk kegiatan. Guru tidak tahu karena guru dengan komite memang tidak ada garis kordinasinya, menurut TU sekolah SMKN 1 Tanjung tidak memakai MBS. “

Dari kegiatan yang pernah dilakukan oleh komite bila dibandingkan dengan teori yang ada berarti yang sudah diperbuat komite belum cukup. Karena dari teori yang ada komite dituntut pula memantau anggaran pendidikan yang diperoleh dari sumber-sumber pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat termasuk sumber lain. Selain itu komite dituntut pula kontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas. Berarti anggota komite boleh mengetahui apabila ada pemantauan alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah termasuk guru juga bisa mengetahui dari hasil pemantauan.

Hasil wawancara;

“Apakah komite sekolah pernah memantau hasil ujian akhir ?

Jawaban tersimpul : Menurut ketua komite, anggota, kepala sekolah dan TU Ia. Dalam bentuk pelulusan. Waktu pengumuman ketua komite yang membacakan hasil pelulusan.”

Dari teori dan kegiatan komite yang ada maka apa yang dimaksud pada teori dan yang dilakukan oleh komite tidak demikian. Hal ini disebabkan karena pada manajemen perencanaan dan analisis target hasil yang tidak dimiliki. Demikian

terhadap langkah berikutnya dan target yang teranalisa tidak dimilikinya. Sekalipun hasil pada ujian akhir bisa mencapai seratus persen tetapi itu terjadi dengan spontan saja atau secara kebetulan dan terjadi diduga ada ketidak jujurannya yang dilakukan oleh pihak sekolah. Ketidak jujurannya ini akan mengakibatkan kerusakan mental di dunia pendidikan.

Hasil wawancara khusus bersama ketua komite (Swedia);

“Peneliti, Pertanyaan, terhadap evaluasi program ? alat evaluasi?.

Ketua Komite, ‘ alat evaluasi terkait dengan tertulis tidak. Cuma kita selalu ia dan memang kita catat. Hasil dari pada evaluasi dan kontrol kita kelapangan lalu kita melakukan pertemuan dengan pihak sekolah

Sementara ini kita tidak memiliki pedoman yang jelas. Pedoman umumnya komite apalagi pedoman khusus.”

Dari teori dan kegiatan komite pada pengawasan yang terlaksana di SMKN 1 Tanjung Terhadap evaluasi program dan kontrol, telah dilaksanakan oleh komite namun belum maksimal sesuai teorinya yang menuntut, Pengawasan diperlukan untuk melihat sejauhmana hasil tercapai. Salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatuan pendidikan.

Demikian pula terhadap proses pengendalian dapat melibatkan beberapa elemen yaitu; (1) menetapkan standar kinerja, (2) mengukur kinerja, (3) membandingkan unjuk kerja dengan standar yang telah ditetapkan, (4) mengambil tindakan korektif saat terdeteksi penyimpangan. Selama berjalannya waktu dilakukan evaluasi secara periodik Setelah tenggang waktu periode tertentu terlewati tetapi indikator kinerja masih di bawah target, perlu dilakukan analisis dan dibuat tindakan koreksi (*corrective action*).

Pengawasan/Kontrol dalam kualitas pelayanan (Tangibel /berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan. Assurance /jaminan, Empathy/empati) dapat dibahas sebagai berikut ;

**a. Tangibel (berwujud)**

Wawancara;

“Peneliti; Apakah kondisi meja dan kursi di sekolah anda dalam kondisi baik dan tertata rapi ?

Ketua Osis : Ia, kondisi meja dan kursi dibidang tertata rapi. Karena memiliki gedung baru juga meja dan kursi baru.”

Tertata rapi sebagian besar ini dilakukan oleh siswa dalam komisariss. Jadi komite belum mampu melayani dan menggerakkan karyawannya yang bertugas khusus siaga menata meja dan kursi di sekolah. Solusi lebih baik bila komite menerima klining service. Terhadap kondisi meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi, komite melakukan pengawasan/kontrol namun belum maksimal.

Wawancara;

Peneliti; Apakah kondisi gedung (RKB) Sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai ?

Ketua Osis : Jawabannya netral ia pak seandainya memadai secara otomatis semuanya bisa masuk pagi dan ada leb-lebnya.“

Dari teori dan apa yang ada pada pelayanan masih terjadi ketimpangan dalam pelayanan. Yang ada sesuai dengan jawaban informan yaitu dalam kondisi baik belum memadai. Yang terjadi selama ini dari uang gedung dan pasilitas yang siswa bayar dialokasikan penyediaan untuk tahun berikutnya. Berarti siswa yang bayar sekarang bisa jadi tidak menikmati keburu tamat. Terhadap kondisi gedung (RKB) sekolah, komite melakukan pengawasan/kontrol namun belum maksimal.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah Kondisi Dapur/ ruang praktek Sekolah anda luas dan lengkap?

Ketua Osis : tidak karena ruangan prakteknya saja digunakan ruangan belajar seperti mungkin praktek anak-anak tata boga disana praktek diruangan TKJ akhirnya anak tkj ini kadang-kadang belajar diluar ruangan sekolah.”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang ada maka masih jauh dari kesenjangan. Hal ini disebabkan karena manajemen yang dimiliki sekolah tidak teranalisis. Alangkah lebih baik sekolah sebelum menerima siswa menyiapkan pasilitas yang cukup dan teranalisis siap. Terhadap kondisi dapur/ ruang praktek sekolah, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah kelengkapan KBM sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai?

Ketua Osis : Kalau kegiatan belajar mengajar kurang. Kita ketahui dalam praktek kurang sekali..”

Dari tuntutan teori dan yang tersedia dalam pelayanan terdapat kesenjangan. Jadi pihak sekolah harus berjuang terus untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang memadai. Dan seharusnya dari pihak sekolah memiliki manajemen yang profesional dalam mengelola pendidikan. Terhadap kelengkapan KBM sekolah, komite melakukan pengawasan/kontrol tapi tidak maksimal.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah Kondisi ruang kelas Sekolah anda dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman?

Ketua Osis : Untuk saat ini mungkin nyaman. Tadi dikatakan ada komisarisnya disana. Di kelas sendiri saya disana selalu bersih. Rapi.”

Dari teori dan kondisi ruang kelas dalam pelayanan sudah mendekati. Namun dari situasi nyamannya yang kurang karena faktor dari anak, dan kerjasama pemimpin maka situasi yang mendekati teori ini akan tergeser

menjadi perubahan individu dalam organisasi. Terhadap kondisi ruang kelas, bersih, rapi, dan nyaman, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah terdapat toilet yang bersih dan memadai ?

Ketua Osis : Toilet sangat kekurangan sekali. Harapan kami setiap ruangan memiliki toilet satu. Kadang-kadang disini kita ngantri untuk buang hajat buang air kecil.”

Dari teori dan pelayanan yang ada masih belum seimbang. Karena fasilitas toilet dituntut memadai dan bersih untuk menjadi layak pakai dan peduli kebersihan. Dalam hal ini manajemen dari sekolah masih kurang menganalisa akan layaknya kebutuhan dan standar yang dimilikinya. Terhadap terdapat toilet yang bersih dan memadai, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

#### **b. Reliability (keandalan)**

Wawancara;

“Peneliti; Apakah prosedur penerimaan siswa di sekolah anda mudah dan cepat?

Ketua Osis : Netral. Terbuka menerima bagi siapapun di SMK ini tetapi harus mengikuti peraturan yang ada.”

Dari teori dan penerapan yang ada untuk prosedur penerimaan siswa sudah tepat mengikuti juknis menurut pihak sekolah. Tapi dari siswa netral. Perlu dipertimbangkan pula faktor lain yang juga lebih dominan disekolah adalah guru dan pegawai didalamnya. Karena bila terjadi koordinasi yang terputus dan tidak terbuka akan menyebabkan ancaman terhadap manajemen sekolah. Dan akan kehilangan prinsip dari MBS yaitu salah satunya tentang keterbukaan. Permasalahan ini akan merembet ke isu perubahan organisasi. Terhadap prosedur penerimaan siswa mudah dan cepat, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah proses belajar mengajar di sekolah anda dijalankan dengan baik dan lancar ?

Ketua Osis : Proses belajar netral.”

Dari teori dan penerapannya dalam pelayanan berbeda pengakuan menurut siswa sebagai pelanggan dan kepala sekolah sebagai pelayan. Dari pihak produsen sebagai pelayan perlu mempertimbangkan dari pengakuan atau kesan dari pelanggan. Apakah pelanggan puas dengan apa yang sudah diberikan dalam pelayanan. Hal ini sebagai dasar dalam mengkaji kembali dari manajemen yang dimiliki. Terhadap proses belajar mengajar di sekolah dijalankan dengan baik dan lancar komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah jadwal pelajaran di sekolah anda dijalankan dengan tepat/disiplin?

Ketua Osis : Ia dijalankan semuanya.”

Berlandaskan teori dan kegiatan dalam pelayanan maka apa yang sudah dilakukan oleh sekolah belum maksimal. Hal ini dari pelayanan yang lebih dan seharusnya dilakukan tidak teranalisis faktor-faktor penghambat yang ada dalam lingkungan sekolah tersebut. Faktor penghambat yang perlu diperhitungkan seperti prioritas yang harus mendapatkan kompensasi kelonggaran pengaturan jadwal. Kompensasi ini juga perlu dibuatkan dasar-dasar peraturan sekolah dan kebijakan sekolah yang harus memiliki manajemen yang profesional untuk mengkajinya. Terhadap jadwal pelajaran di sekolah dijalankan dengan tepat/disiplin, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah proses belajar mengajar di sekolah anda mudah dipahami dan dimengerti ?

Ketua Osis : ia tergantung gurunya yang mengajar. Disini Netral.”

Dari teori dan pelayanan yang ada di sekolah memang terjadi relatif. Hal ini tidak memiliki standar yang baku dan dikembalikan lagi ketinggian keprofesional guru bersangkutan. Selain itu yang perlu lebih diperhatikan lagi standar baku dari peraturan pemerintah dan Permendiknas yang mengatur perlu di implementasikan dengan cerdas dan benar. Terhadap proses belajar mengajar di sekolah mudah dipahami dan dimengerti, komite melakukan pengawasan/kontrol melalui siswa/kepala sekolah namun tidak maksimal.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di Sekolah anda terjadi kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia ?

Ketua Osis : fasilitasnya tidak. Soalnya kekurangan bahan-bahan prakteknya. Ruangan prakteknya kurang memadai sesuai dengan komite yang kita bayar harapan kami perlu ditingkatkan.”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang diterapkan antara pelanggan dan pelayan memiliki pengakuan dalam persimpangan yang jauh. Dimana pemberi jasa mengaku biaya sangat kurang, sedangkan pelanggan mengaku berlebihan biaya. Jadi kedua pihak mengaku tidak sesuai dengan alasan yang bersimpangan. Hal ini akan dapat teratasi bila dari pihak pelayan pada pendidikan mau atau bersedia menerapkan MBS dengan penuh. Atau memiliki manajemen terbuka. Terhadap kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia, komite melakukan pengawasan/kontrol tapi tidak bisa maksimal.

### c. Responsiveness (keresponsifan)

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki pengajar yang profesional dan tepat sasaran?

Ketua Osis : Ia. Ada guru-gurunya profesional sekali.”

Dari teori dan kondisi pelayanan yang ada masih belum maksimal dilakukan. Teori menuntut proses pembelajaran hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para peserta didik mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab, dan ruang olah raga) harus mudah diakses oleh setiap insan sekolah. Jadi dari teori tersebut ukuran untuk SMKN 1 Tanjung masih perlu perjuangan yang lebih giat lagi untuk bisa mendekatinya. Dari guru dan kepala sekolah sadar akan kekurangan itu. Terhadap pengajar yang profesional dan tepat sasaran, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda petugas / pegawai memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti ?

Ketua Osis : Informasinya cepat.”

Dari teori dan dan kualitas pelayanan yang ada disekolah masih dituntut lebih giat lagi dan melayani dengan cara yang profesional. Jadi ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti oleh Petugas / Pegawai sangat dibutuhkan oleh pelanggan agar tidak mendatangkan kesan yang tidak baik dan pekerjaan yang tidak sia-sia. Terhadap petugas / pegawai memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda jika ada pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat ?

Ketua Osis : Tergantung dari gurunya yang mengajar.”

Dari teori dan pelayanan yang ada disekolah tentang pertanyaan dari siswa, siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat maka akan kembali ke tingkat kompetensi dan keprofesional dari masing-masing guru. Dan hal ini yang agak sulit terukur baik dari segi guru itu sendiri dan juga dari persepsi masing-masing siswa. Sedangkan dari kompetensi guru terdapat kualifikasi pendidikan sebagai indikatornya yang sesuai dengan permendiknas yang mengaturnya termasuk standar kepala sekolah. Terhadap pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan penjelasan yang jelas dan tepat, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri anda ?

Ketua Osis : Sikap para pegawai tidak semuanya. Netral.”

Dari teori yang ada dan daripelayanan di sekolah maka belum dapat dilaksanakan maksimal. Penyebab utama yang belum dimiliki oleh sekolah adalah standar pelayanan minimal untuk sikap. Termasuk penilaian terhadap pegawai dan guru masih bias karena belum dilakukan secara obyektif dan terstruktur. Dengan demikian untuk mampu mencetak sikap dalam pelayanan boleh dimulai dari perintisan baku standar pelayanan dan kepengawasannya. Terhadap sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

#### **d. Assurance (jaminan/keyakinan)**

Hasil wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar) ?

Ketua Osis : Ia memiliki.”

Menurut teori dan kualitas pelayanan yang ada walaupun dari data informan menyatakan ia punya kompetensi dan kemampuan dibidangnya tetapi teori menuntut seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar kompeten dibidangnya; dari tuntutan teori tersebut dalam penerapannya masih ada saja guru yang bukan kompeten dibidang ajarnya. Hal ini disebabkan karena manajemen sekolah dalam pembagian tugas. Terhadap kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar), komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja ?

Ketua Osis : Ada dan tidak ada. Netral. Jawab netral.”

Menurut teori dan kualitas yang terlaksana maka masih perlu tuntutan sandaran lagi tentang indikator keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja. Sementara ini yang menjadi indikator adalah permendiknas yang mengatur kualifikasi pendidikan. Minimal dari sekolah memiliki standar yang dibakukan untuk penilaian keterampilan bekerjanya dari tenaga-tenaga tersebut. Terhadap keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki pelayanan yang sopan dan ramah ?

Ketua Osis : Kesopanan pelayanan sebagian ? netral. sebagian lah.”

Menurut teori dan yang terlaksana disekolah masih kurang. Karena yang dituntut teori adalah reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. Jadi yang dituntut adalah

seluruh tenaga kependidikan mencerminkan kesopanan. Dari dilema didalam tentu masalah kesopanan bergantung pada individu. Tetapi individu dapat terkendali bila di terapkan aturan dasar kesopanan dan keramahan pelayanan. Hal dianggap kecil atau sepele seperti ini memiliki pengaruh terhadap tingkat keberhasilan dari manajemen pendidikan. Terhadap pelayanan yang sopan dan ramah, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan ?

Ketua Osis : Kalau keamanan mungkin terjamin.”

Menurut teori dan yang terlaksana disekolah belum sesuai dengan yang diharapkan. Menurut teori menuntut reputasi penyelenggara pendidikan yang positif di mata masyarakat, sementara ditengah masyarakat seorang orang tua wali berkomentar dari uang makan saja sudah tidak masuk akal (uang makan Uji Kompetensi Keahlian) yang dimaksud. Belum lagi komentari lainnya seperti dana BOMM, partisipasi mutu dan lainnya. Hal ini akan merusak citra positif pengelola pendidikan dimata masyarakat. Jadi dari pihak sekolah harus mengatur diri lagi lebih-lebih pada manajemen yang dimilikinya untuk menyanggahi kesan negatif yang sudah beredar. Terhadap jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda para pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik?

Ketua Osis : Disini netral.”

Dari teori dan yang diterapkan disekolah di poin ini mendekati sama sebagian besar berpakaian rapi dan menarik. Tetapi karina rapi dan menarik

sifatnya fleksibel maka terdapat komentar siswa mungkin netral. Berarti masih ada sebagian kecil menurut penilaian siswa yang kurang rapi atau kurang menarik. Tetapi bagi pelayan harus menerima tanggapan dari pelanggan ini walaupun sekecil mungkin untuk dibuatkan penghitungan dalam menganalisis program berikutnya. Terhadap pegawai/karyawan berpakaian rapi dan menarik, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya) ?

Ketua Osis : Keamanan bebas bahaya, bebas ancaman, premanisme, ada satpam.”

Menurut teori dan yang dilaksanakan oleh sekolah maka masih pula mendapatkan kesenjangan yaitu data lapangan menunjukkan dari segi lingkungannya belum dipagar, orang luar bisa masuk membuat hal-hal yang tidak kita inginkan. Demikian dari teori menuntut bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dari lingkungan yang belum dipagar dalam komentar komite orang luar bisa masuk membuat hal-hal yang tidak kita inginkan maka akan mendatangkan keragu-raguan. Jadi usaha sekolah selanjutnya pemagaran pakai tembok perlu direncanakan. Terhadap keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya), komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki tempat parkir yang luas dan aman ?

Ketua Osis : Masalah parkir mungkin kekurangan tapi aman. Ia netral.”

Dari teori dan pelayanan disekolah dari hasil wawancara ia luas dan aman. Tetapi peneliti menginterpretasikan dari tempat parkir yang dimaksud

adalah lapangan terbuka atau lahan tidur. Sedangkan tempat parkir khusus yang aman dari terik matahari dan kebasahan dari air hujan tidak dimilikinya. Jadi keamanan terhadap terik matahari dan rintik hujan belum dimiliki. Berarti dari pihak sekolah sebagai pelayan perlu dipikirkan untuk diprogram tentang tempat parkir. Terhadap tempat parkir yang luas dan aman, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

**e. Empathy (empati)**

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya ?

Ketua Osis : Ia. Karena tidak membedakan tidak menspesialkan salah satu dari siswa SMK ini semuanya sama.”

Dari teori dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh sekolah maka tuntutan teori masih jauh dari semestinya. Memang dari segi pelayanan yang sama ia. Tetapi dari segi kemudahan hubungan atau pelayanan menurut tuntutan teori masih jauh dari target yang harus diprogramkan oleh manajemen dan aturan sekolah. Terhadap kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya?

Ketua Osis : Netral. karena kita ketahui ada juga guru komunikasinya baik dan ada juga guru komunikasinya jarang atau renggang dengan kita. Pegawai juga netral. Ada yang kita senang. Kepala sekolah, komite bersama siswa Komunikasi netral aja.”

Menurut teori bila dibandingkan dengan kualitas pelayanan tentang terbinanya komunikasi yang baik antara siswa dengan Pengajar, Kepala

Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya maka dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya dapat terlaksana. Hal ini akan bisa terlaksana dengan mendekati teori bila dari sekolah memiliki program dan manajemen yang mengarah ke isi dari teori tersebut. Walaupun komunikasi yang baik masih terpengaruhi dari sifat faktor individu namun akan dapat terminisir bila ada aturan yang menuntut tentang terbina komunikasi yang baik dan ada pembinaan yang dapat diterima dari individu untuk organisasi. Intinya keterbukaan dan stop missskomunikasi. Terhadap terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah sekolah anda mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan anda ?

Ketua Osis : Ia. Banyak sekali pelajaran yang saya dapatkan.”

Menurut teori dan pelayanan di sekolah dari data yang diperoleh, maka apa yang sudah diperbuat oleh sekolah juga belum cukup menurut teori. Karena teori menuntut lebih sampai pada perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Jelas disini menyangkut kebutuhan lapangan kerja pula. Hal ini akan bisa terwujud bila sekolah memperkuat manajemen yang dimilikinya. Terhadap kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan anda, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

Wawancara;

“Peneliti; Apakah di sekolah anda memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas ?

Ketua Osis : Netral. Ada guru yang tidak bisa kita mengerti apa penjelasan beliau yang dia paparkan dalam kita menanyakan suatu pelajaran.”

Dari teori dan kegiatan yang terlaksana di sekolah belum maksimal sekalipun beberapa guru berusaha mendekati isi teori yaitu komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan siswa. Dalam hal ini kembali lagi tergantung individu guru dan individu pegawai yang melayani dan tergantung pula terhadap perilaku siswa bersangkutan. Jika siswa bersangkutan memiliki perilaku dan sikap yang baik maka pelayan juga akan berimpati terhadapnya. Semua ini bisa terlaksana bila sekolah memiliki manajemen yang profesional baik dari komite sekolah dan dari pengelola sekolah bersangkutan. Terhadap perhatian pertanyaan siswa yang belum jelas, komite tidak melakukan pengawasan/kontrol.

UNIVERSITAS TERBUKA

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMK N 1 Tanjung dapat diungkapkan sebagai berikut;

##### **1. Perencanaan**

Kegiatan operasional komite belum melakukan identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat disebabkan karena komite sekolah tidak memiliki program tertulis jadi kegiatan ini tidak direncanakan.

Kegiatan komite dalam mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan dalam pelaksanaannya belum maksimal karena komite melakukannya dengan tersirat atau tidak tertulis.

Kegiatan komite dalam membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah belum dilakukan secara tertulis.

Perencanaan dalam kualitas pelayanan terungkap ; Komite tidak memiliki program perencanaan teranalisis terhadap kualitas pelayanan (Tangibel/berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness / koresponsifan, Assurance /jaminan, Empathy/empati)

##### **2. Pengorganisasian**

Komite sekolah belum mampu mengorganisasikan ; potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat secara maksimal, pertimbangan sarana dan prasarana yang dapat diperbantukan di sekolah yang secara tertulis, anggaran secara maksimal terbatasi pada anggaran yang bersumber dari orang tua wali siswa, mobilisasi tenaga kependidikan non guru, pemantauan kondisi sarana dan

prasarana, pemantauan kondisi anggaran pendidikan, identifikasi sumber daya masyarakat, dalam mengkoordinasikan bantuan masyarakat secara maksimal.

Struktur organisasi komite dalam bentuk garis komando dan garis koordinasi antar anggota komite belum dimilikinya. Yang ada hanya hubungan organisasi komite dengan sekolah berupa garis komando yang selevel dengan Kepala Sekolah.

Pengorganisasian yang terlaksana di S MKN 1 Tanjung dalam bentuk keanggotaan organisasi komite sekolah berdasarkan petunjuk dan acuan yang telah tertuang didalam SK Mendiknas No:004/U/2002 telah sesuai dalam jumlah standar.

Pengorganisasian dalam kualitas pelayanan terungkap ; Komite tidak memiliki pengorganisasian dalam kualitas pelayanan ( Tangibel / berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan. Assurance / jaminan, Empathy/empati).

### 3. Penggerakkan

Penggerakkan dilaksanakan oleh komite belum maksimal ; dibagian kurikulum tidak pernah memberikan masukan terhadap proses pengelolaan ( manajemen) pendidikan, mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat pernah dengan informasi disaat rapat secara lisan, menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah secara lisan.

Penggerakkan terhadap pelaksanaan program, mekanisme atau alur pelaksanaan, telah dilaksanakan oleh komite namun belum maksimal, sesuai teorinya yang menuntut, perlunya meningkatkan para anggota, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara membina dan mendayagunakan sumber daya manusia yang ada di sekolah dan masyarakat untuk mencapai tujuan.

Penggerakan dalam kualitas pelayanan terungkap ; Komite belum maksimal melakukan pergerakan terhadap kualitas pelayanan ( Tangibel / berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan. Assurance / jaminan, Empathy/empati)

#### 4. Pengawasan/Kontrol

Pengawasan/Kontrol oleh komite belum maksimal terhadap ; proses pengambilan keputusan di sekolah, mengontrol kualitas kebijakan di sekolah, proses perencanaan pendidikan di sekolah, kualitas perencanaan sekolah, memantau organisasi sekolah, memantau penjadwalan program sekolah, memantau alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah, memantau hasil ujian akhir.

Kegiatan komite pada pengawasan yang terlaksana di S MKN 1 T anjung terhadap evaluasi program dan kontrol, telah dilaksanakan oleh komite namun belum maksimal sesuai teorinya yang menuntut, pengawasan diperlukan untuk melihat sejauhmana hasil tercapai. Salah satu fungsi komite sekolah adalah pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan disatuan pendidikan.

Pengawasan/Kontrol dalam kualitas pelayanan terungkap ; Komite melakukan pengawasan/kontrol belum maksimal terhadap kualitas pelayanan ( Tangibel /berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness / keresponsifan. Assurance /jaminan, Empathy/empati).

Manajemen komite sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di S MKN 1 T anjung dari lima dimensi ( Tangibel / berwujud, Reliability/keandalan, Responsiveness/keresponsifan. Assurance / jaminan,

Empathy/empati) belum maksimal dalam memberikan layanan prima atau layanan terbaik.

## **B. Saran**

1. Sampai saat ini masalah yang paling mendasar dalam Sistem Pendidikan Nasional adalah efisiensi dalam manajemen pendidikan. Oleh karena itu berbagai ukuran efisiensi dan optimasi dalam manajemen pendidikan perlu dipantau dan dievaluasi secara terus-menerus dan dalam waktu yang teratur. Untuk itu dimohon kepada komite sekolah dan stake holder melibatkan diri dan mengambil bagian dalam pemantauan dan evaluasi.
2. SMKN 1 Tanjung merupakan organisasi pendidikan sebagai lembaga yang bukan saja besar secara fisik, tetapi juga mengemban misi yang besar dan mulia untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Tentu saja memerlukan manajemen yang profesional. Untuk itu di mohon ke pada Komite sekolah di SMKN 1 Tanjung membuat program yang tertulis dan menerapkan manajemen yang profesional.
3. Memberikan layanan prima atau layanan terbaik merupakan salah satu upaya menumbuhkan kepercayaan konsumen. Dengan pelayanan yang kurang akan membawa kesan yang kurang pula. Kesan yang kurang dalam pelayanan ini akan menjadi ancaman bagi manajemen sekolah. Jadi langkah lebih baik sekolah sebelum menerima siswa menyiapkan fasilitas yang cukup dan teranalisis siap.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Akdon. (2009). *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung: Alfabeta.
- Bedjo, S. (2007). *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah (Model Pengelolaan Sekolah Di Era Otonomi Daerah)*. Jakarta : Sagung Seto.
- Buchari, A. (2007). *Manajemen Bisnis Berbasis Hasil Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Budi, R. (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Jakarta: Depdiknas.
- Burhan, B. (2008). *Analisis Data Penelitian Kualitatif Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Burhan, B. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dwi Sulisworo. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Lembaga Pendidikan dengan Balanced Score Card*. Semarang: PT. Sindur Press.
- Edward, S. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Engkoswara. & Komariah (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Farida, Y.T. (2000). *Evaluasi Program*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Kepmendiknas Nomor 044/U/2002 . tentang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah. (2003). *Petunjuk Pelaksanaan Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: CV. Eka Jaya.
- Michael ,Q.P. (2009). *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mulyasa, H.E. (2011). *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nanang, F. & M ohammad, A. (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Jakarta: Universitas Terbuka Departemen Pendidikan Nasional.
- Prasetya, I. (2009). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka Departemen Pendidikan Nasional.
- Riduwan. (Ed) (2009). *Manajemen Pendidikan Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia*. Bandung: Alfabeta Anggota IKAPI Jawa Barat.

- Riduwan. (2011). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Riyadi. & Deddy, S. B. (2004). *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rohiat. (2010). *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik*. Bengkulu: P T R efika Aditama.
- Sudarwan, D. (2010). *Otonomi Manajemen Sekolah*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2010). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukardi, H.M. (2008). *Evaluasi Pendidikan Prinsip & Operasionalnya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wilfridus, B. & Agus, J. (2009). *Inovasi dan Perubahan Organisasi*. Jakarta: Universitas Terbuka Departemen Pendidikan Nasional.

## **B. Dokumen-dokumen.**

- Alfiati, N. (2011). Kepemimpinan Komite Sekolah: Studi Situs Di Smk Muhammadiyah 1 Klaten. *Tesis Program Pascasarjana Magister Manajemen Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Diambil 15 Desember 2011 dari situs [http://etd.eprints.ums.ac.id/15111/1/halmln\\_dpn\\_tesis.pdf](http://etd.eprints.ums.ac.id/15111/1/halmln_dpn_tesis.pdf)
- Armansyah. (2009). Peranan dan Pemberdayaan Komite Sekolah Dalam Penyelenggaraan Pendidikan SMA Negeri di Kota Binjai. *Tesis Sekolah Pascasarjana Universitas Medan*. Diambil 01 Oktober 2011, dari situs <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/7259/1/10E00531.pdf>
- Berita NTB Terkini. (2011). "Bermanfaat dan Mencerdaskan" Diambil 28 Desember 2011, dari situs NTB Terkini: Situs Berita NTB [http://ntbterkini.com/2011/12/13/belasan-siswa-smkn-1-tanjung-dilarang-ikuti-ujian/?wpmp\\_tp=0&wpmp\\_switcher=mobile](http://ntbterkini.com/2011/12/13/belasan-siswa-smkn-1-tanjung-dilarang-ikuti-ujian/?wpmp_tp=0&wpmp_switcher=mobile)
- Chapter. : 14 (2009), Mengenal sistem manajemen perusahaan : .Evaluasi Manajemen (1). Diambil 08 Oktober 2011 dari situs <http://smk3ae.wordpress.com/2009/04/19/mengenal-sistem-manajemen-perusahaan-chapter-14-evaluasi-manajemen-1/> Posted: April 19, 2009 by [admin in wawasan](#)
- Dinas Pendidikan Kota Semarang. (2010) Manajemen Sekolah. Diambil 09 Oktober 2011, dari situs <http://www.disdik-kotasmg.org/v10/node/42>
- I Nengah, G. (2005). Evaluasi Kinerja Komite Sekolah Jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) Di Kabupaten Buleleng Tahun 2005, Jurusan Teknologi

- Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan, IKIP Negeri Singaraja. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran IKIP Negeri Singaraja*, No. 3 TH. XXXVIII Juli 2005. Diambil 03 Oktober 2011, dari situs <http://www.google=instrumen+evaluasi+manaj.+komite+sekolah&BTNG>
- Managing Basic Education. Paket pelatihan 2. Unit 2: Pengembangan. *Peran Komite Sekolah*. 2a. Diambil 28 September 2011, dari situs <http://mbeproject.net/pelatihan2-2.pdf>
- Rahman, B. (2008). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Model Kano (Studi Kasus Di PUSAT Pendidikan I STIBANK Pabelan, Kartasura). *Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Diambil 25 Desember 2011, dari situs <http://etd.eprints.ums.ac.id/1897/2/D600030121.pdf>
- Riyanto (2007). Peran Komite Sekolah di SD Negeri Karanglo, Unit Pendidikan Kecamatan Cilongok, Kabupaten Banyumas. *Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Yogyakarta*. Diambil 11 Desember 2011, dari situs <http://eprints.uny.ac.id/576/1/ABSTRAK.doc>
- Suyanto. (2003). Acuan Operasional dan Indikator Kinerja Dewan Pendidikan Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar Dan Menengah Tim Pengembangan Dewan Pendidikan Dan Komite Sekolah, Jakarta. Diambil 28 September 2011, dari situs <http://acuan%20ope%dewan%20pendidikan>.
- Tri, S., Mintarsih, A., Usman. Model Pemberdayaan Komite Sekolah Dalam Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dengan Membangun Jaringan Kapital Sosial. *Jurnal Penelitian Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang*. Diambil 22 Desember 2011, dari situs <http://journal.unnes.ac.id/index.php/JPP/article/view/197>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003. Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Diambil 10 Oktober 2011, dari situs Google UU 20. 2003. <http://www.inherent-dikti.net/files/sisdiknas.pdf>
- Gunawan, R. S. (2005). Manajemen Komite Sekolah Menuju Pengelolaan Sekolah Mandiri. Makalah disampaikan dalam Diklat Pengembangan Komite Sekolah, diselenggarakan oleh Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah, Direktorat Pendidikan TK dan SD, Jakarta 2005. Diambil 02 Pebruari 2011, dari situs [http://blog.uila.ac.id/manajemen\\_komite\\_sekolah\\_menuju\\_sekolah\\_mandiri\\_2.pdf](http://blog.uila.ac.id/manajemen_komite_sekolah_menuju_sekolah_mandiri_2.pdf).
- Yadi, H., Danny, M., & Arief, R. (2006). Pemberdayaan Komite Sekolah, Modul 1, Penguatan Kelembagaan Komite Sekolah. Jakarta: Departemen Pendidikan

Nasional Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah. Diambil 08 Oktober 2011, dari situs <http://akhmadsudrajat.wordpress.com> > Peran Strategis Komite Sekolah

Yadi, H., Danny, M., & Arief, R. (2006). Pemberdayaan Komite Sekolah, Modul 2 Peningkatan Kemampuan Organisasi Komite Sekolah. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah. Diambil 29 Januari 2011, dari situs <http://www.kemdiknas.go.id/media83073/komite%20sekolah.pdf>.

Yadi, H., Danny, M., & Arief, R. (2006). Pemberdayaan Komite Sekolah, Modul 3, Peningkatan Wawasan Kependidikan Pengurus Komite Sekolah, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah. Diambil 08 Oktober 2011, dari situs <http://akhmadsudrajat.wordpress.com>. > Peran Strategis Komite Sekolah <http://mbeproject.net> > Pengembangan Peran Komite Sekolah

UNIVERSITAS TERBUKA

**LAMPIRAN. 1.****PEDOMAN WAWANCARA****1. Instrumen Wawancara**

- A. Daftar Wawancara ; 1. (Misbah) Anggota Komite, 2. (Mase) Kepala Sekolah, 3. (Sweden) Ketua Komite, 4. Diskusi bersama (Dewan Guru, Tata Usaha, dan siswa).**

## 1. Perencanaan Program

No	Pertanyaan tentang Komite sebagai Pemberi pertimbangan ( <i>advisory agency</i> ).
1	Apakah Komite Sekolah telah melakukan Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat?
2	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan untuk penyusunan RAPBS ?
3	Apakah Komite Sekolah pernah ikut atau berpartisipasi aktif dalam Menyelenggarakan rapat RAPBS bersama ( Sekolah, Orang tua siswa, masyarakat) ?
4	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan pertimbangan apa bila terjadi perubahan RAPBS ?
5	Dalam mengesahkan RAPBS bersama Kepala Sekolah, apakah komite sekolah diikuti sertakan?
No	Pertanyaan tentang Komite sebagai Mediator ( <i>mediator agency</i> ).
37	Apakah Komite Sekolah pernah Menjadi penghubung antara komite sekolah dengan masyarakat, komite sekolah dengan sekolah, dan komite sekolah dengan Dewan Pendidikan ?
38	Apakah Komite Sekolah pernah Mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan ?
39	Apakah Komite Sekolah pernah Membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah ?

## 2. Pengorganisasian

No	Pertanyaan tentang Komite sebagai Pemberi pertimbangan ( <i>advisory agency</i> ).
8	Apakah Komite Sekolah telah melakukan Identifikasi potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat ?
9	Apakah Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang tenaga

	kependidikan yang dapat diperbantukan di sekolah?
10	Apakah Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang sarana dan prasarana yang dapat diperbantukan di Sekolah ?
11	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan pertimbangan tentang anggaran yang dapat dimanfaatkan di sekolah ?
No	Pertanyaan tentang Komite sebagai Pendukung (supporting agency)
12	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau kondisi ketenagaan Pendidikan di sekolah ?
13	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi guru sukarelawan untuk menanggulangi kekurangan guru di sekolah ?
14	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi tenaga kependidikan non guru untuk mengisi kekurangan di sekolah?
15	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau kondisi sarana dan prasarana yang ada di sekolah ?
16	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi bantuan sarana dan prasarana sekolah ?
17	Apakah Komite Sekolah pernah Mengkoordinasi dukungan sarana dan prasarana sekolah ?
18	Apakah Komite Sekolah pernah Mengevaluasi pelaksanaan dukungan sarana dan prasarana sekolah ?
19	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah ?
20	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Memobilisasi dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah ?

21	Apakah Komite Sekolah pernah Menkoordinasikan dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah ?
22	Apakah Komite Sekolah pernah Mengevaluasi pelaksanaan dukungan anggaran di sekolah ?

### 3. Penggerakan

No	Pertanyaan tentang Komite sebagai Pemberi pertimbangan ( <i>advisory agency</i> ).
6	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan terhadap proses pengelolaan (manajemen) pendidikan di sekolah ?
7	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan terhadap proses pembelajaran kepada para guru ?
No	Pertanyaan tentang Komite sebagai Mediator ( <i>mediator agency</i> ).
40	Apakah Komite Sekolah pernah Mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat ?
41	Apakah Komite Sekolah pernah Memfasilitasi berbagai masukan kebijakan program terhadap sekolah ?
42	Apakah Komite Sekolah pernah Menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah ?
43	Apakah Komite Sekolah pernah Mengkomunikasikan / menyampaikan pengaduan dan keluhan masyarakat terhadap sekolah ?

### 4. Kontrol/pengawasan

No	Pertanyaan tentang Komite sebagai Pengontrol ( <i>controlling agency</i> )
23	Apakah Komite Sekolah pernah Mengontrol proses pengambilan keputusan di

	sekolah ?
24	Apakah Komite Sekolah pernah Mengontrol kualitas kebijakan di sekolah ?
25	Apakah Komite Sekolah pernah Mengontrol proses perencanaan pendidikan di sekolah ?
26	Apakah Komite Sekolah pernah melakukan Pengawasan terhadap kualitas perencanaan sekolah ?
27	Apakah Komite Sekolah pernah melakukan Pengawasan terhadap kualitas program sekolah ?
28	Apakah Komite Sekolah Memantau organisasi sekolah ?
29	Apakah Komite Sekolah Memantau penjadwalan program sekolah ?
30	Apakah Komite Sekolah Memantau alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah ?
31	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau sumber daya pelaksanaan program sekolah ?
32	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau partisipasi stake-holder pendidikan dalam pelaksanaan program sekolah ?
33	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau hasil ujian akhir ?
34	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka partisipasi sekolah ?
35	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka mengulang sekolah ?
36	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka bertahan di sekolah ?

**B. DAFTAR WAWANCARA ; 1. (Mase) Kepala Sekolah, 2. (Murdi) Ketua Osis 3. (Sweden) Ketua Komite, 4. Diskusi bersama (Dewan Guru, Tata Usaha, dan siswa).**

No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Tangibel (berwujud)
1	Apakah Kondisi Meja dan kursi di Sekolah anak anda dalam kondisi baik dan tertata rapi ?
2	Apakah Kondisi Gedung ( RKB) Sekolah anak anda dalam kondisi baik dan memadai ?
3	Apakah Kondisi Dapur/ ruang praktek Sekolah anak anda luas dan lengkap?
4	Apakah Kelengkapan KBM Sekolah anak anda dalam kondisi baik dan memadai ?
5	Apakah Kondisi ruang kelas Sekolah anak anda dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman?

6	Apakah Terdapat Toilet yang bersih dan memadai di sekolah anak anda?
No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Reliability (keandalan)
7	Apakah Prosedur penerimaan siswa di Sekolah anak anda mudah dan cepat ?
8	Apakah Proses belajar mengajar di Sekolah anak anda dijalankan dengan baik dan lancar ?
9	Apakah Jadwal pelajaran di Sekolah anak anda dijalankan dengan tepat/disiplin ?
10	Apakah Proses belajar mengajar di Sekolah anak anda mudah dipahami dan dimengerti ?
11	Apakah di Sekolah anak anda terjadi Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia ?
No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Responsiveness (keresponsifan)
12	Apakah di Sekolah anak anda memiliki Pengajar yang Profesional dan tepat sasaran ?
13	Apakah di Sekolah anak anda Petugas / Pegawai memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti ?
14	Apakah di Sekolah anak anda jika ada pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan Penjelasan yang jelas dan tepat ?
15	Apakah di Sekolah anak anda Sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri anak anda ?
No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Assurance (jaminan/keyakinan)
16	Apakah di Sekolah anak anda memiliki Kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan Pengajar dalam mengajar) ?
17	Apakah di Sekolah anak anda memiliki Keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja ?
18	Apakah di Sekolah anak anda memiliki Pelayanan yang Sopan dan Ramah ?
19	Apakah di Sekolah anak anda memiliki Jaminan Keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan ?
20	Apakah di Sekolah anak anda para Pegawai/Karyawan berpakaian rapi dan menarik ?
21	Apakah di Sekolah anak anda memiliki keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya) ?
22	Apakah di Sekolah anak anda memiliki Tempat parkir yang luas dan aman ?
No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Empathy (empati)

23	Apakah di Sekolah anak anda memiliki kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya ?
24	Apakah di Sekolah anak anda terbiasa Komunikasi yang baik antara anda dengan Pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya?
25	Apakah Sekolah anak anda mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan anak anda ?
26	Apakah di Sekolah anak anda memiliki Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas ?

### C. Daftar Wawancara khusus bersama Ketua Komite (Sweden)

Pertanyaan dan penjelasan khusus manajemen Komite Sekolah

1. Pertanyaan, mengenai bagaimana perencanaan program komite tertulis untuk sekolah?.

Mengenai program Perencanaan jangka pendek?

Perencanaan Jangka menengah?

Perencanaan Jangka panjang?

2. Pertanyaan bagaimana pengorganisasian komite ?
3. Pertanyaan, bagaimana terhadap pelaksanaan program, mekanisme atau alur pelaksanaan?.

Bagaimana terhadap Program komite?.

Apakah Dihendel oleh sekolah?.

4. Pertanyaan, Bagaimana terhadap kontrol atau evaluasi program ?.

Bagaimana alat evaluasinya?.

### 2. Daftar Wawancara Dan Alternati Jawaban Tersusun Sebagai Berikut;

No	Pertanyaan tentang Komite	Ia	Kadang-kadang	tidak	Alasan/Komentar
1	Apakah Komite Sekolah telah melakukan Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat ?				

2	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan untuk penyusunan RAPBS ?				
3	Apakah Komite Sekolah pernah ikut atau berpartisipasi dalam Menyelenggarakan rapat RAPBS bersama (Sekolah, Orang tua siswa, masyarakat) ?				
4	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan pertimbangan apabila terjadi perubahan RAPBS ?				
5	Dalam menegesahkan RAPBS bersama Kepala Sekolah, apakah komite sekolah diikuti sertakan?				
6	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan terhadap proses pengelolaan (manajemen) pendidikan di sekolah ?				
7	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan terhadap proses pembelajaran kepada para guru ?				
8	Apakah Komite Sekolah telah melakukan Identifikasi potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat ?				
9	Apakah Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang tenaga kependidikan yang dapat diperbantukan di sekolah?				
10	Apakah Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang sarana dan prasarana yang dapat diperbantukan di Sekolah ?				
11	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan pertimbangan tentang anggaran yang dapat dimanfaatkan di sekolah ?				
12	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau kondisi ketenagaan Pendidikan di sekolah ?				
13	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi guru sukarelawan untuk menanggulangi kekurangan guru di sekolah ?				
14	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi tenaga				

	kependidikan n on guru u ntuk mengisi kekurangan di sekolah?				
15	Apakah Komite Sekolah pe rnah Memantau kondisi sarana dan prasarana yang ada di sekolah ?				
16	Apakah Komite Sekolah pe rnah melaksanakan Mobilisasi bantuan sarana dan prasarana sekolah ?				
17	Apakah Komite Sekolah pe rnah Mengkoordinasi dukungan sarana dan prasarana sekolah ?				
18	Apakah Komite Sekolah pe rnah Mengevaluasi pelaksanaan dukungan sarana dan prasarana sekolah ?				
19	Apakah Komite Sekolah pe rnah Memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah ?				
20	Apakah Komite Sekolah pe rnah melaksanakan Mobilisasi dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah?				
21	Apakah Komite Sekolah pe rnah Mengkoordinasikan dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah ?				
22	Apakah Komite Sekolah pe rnah Mengevaluasi pelaksanaan dukungan anggaran di sekolah ?				
23	Apakah Komite Sekolah pe rnah Mengontrol proses pengambilan keputusan di sekolah ?				
24	Apakah Komite Sekolah pe rnah Mengontrol kualitas kebijakan di sekolah ?				
25	Apakah Komite Sekolah pe rnah Mengontrol proses perencanaan pendidikan di sekolah ?				
26	Apakah Komite Sekolah pe rnah melakukan Pengawasan terhadap kualitas perencanaan sekolah ?				
27	Apakah Komite Sekolah pe rnah melakukan Pengawasan terhadap kualitas program sekolah ?				
28	Apakah Komite Sekolah Memantau organisasi sekolah ?				
29	Apakah Komite Sekolah Memantau penjadwalan program sekolah ?				
30	Apakah Komite Sekolah Memantau alokasi anggaran u ntuk pelaksanaan program sekolah ?				

31	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau sumber daya pelaksanaan program sekolah ?				
32	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau partisipasi stakeholder pendidikan dalam pelaksanaan program sekolah ?				
33	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau hasil ujian akhir ?				
34	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka partisipasi sekolah ?				
35	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka mengulang sekolah ?				
36	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka bertahan di sekolah ?				
37	Apakah Komite Sekolah pernah Menjadi penghubung antara komite sekolah dengan masyarakat, komite sekolah dengan sekolah, dan komite sekolah dengan Dewan Pendidikan ?				
38	Apakah Komite Sekolah pernah Mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan ?				
39	Apakah Komite Sekolah pernah Membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah ?				
40	Apakah Komite Sekolah pernah Mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat ?				
41	Apakah Komite Sekolah pernah Memfasilitasi berbagai masukan kebijakan program terhadap sekolah ?				
42	Apakah Komite Sekolah pernah Menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah ?				
43	Apakah Komite Sekolah pernah Mengkomunikasikan / menyampaikan pengaduan dan keluhan masyarakat terhadap sekolah ?				
44	Apakah Komite Sekolah pernah Mengidentifikasi kondisi sumber daya di sekolah ?				
45	Apakah Komite Sekolah pernah Mengidentifikasi sumber daya masyarakat ?				
46	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi bantuan masyarakat untuk pendidikan di sekolah ?				

47	Apakah Komite Sekolah pernah Mengkoordinasikan bantuan masyarakat ?				
No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Tangibel (berwujud)	Ia	Netral	Tidak	Alasan/Komentar
48	Apakah Kondisi Meja dan kursi di Sekolah anda dalam kondisi baik dan tertata rapi ?				
49	Apakah Kondisi Gedung (RKB) Sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai ?				
50	Apakah Kondisi Dapur/ ruang praktek Sekolah anda luas dan lengkap?				
51	Apakah Kelengkapan KBM Sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai ?				
52	Apakah Kondisi ruang kelas Sekolah anda dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman?				
53	Apakah Terdapat Toilet yang bersih dan memadai ?				
No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Reliability (keandalan)	Ia	Netral	Tidak	Alasan/Komentar
54	Apakah Prosedur penerimaan siswa di Sekolah anda mudah dan cepat ?				
55	Apakah Proses belajar mengajar di Sekolah anda dijalankan dengan baik dan lancar ?				
56	Apakah Jadwal pelajaran di Sekolah anda dijalankan dengan tepat/disiplin ?				
57	Apakah Proses belajar mengajar di Sekolah anda mudah dipahami dan dimengerti ?				
58	Apakah di Sekolah anda terjadi Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia ?				
No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Responsiveness (keresponsifan)	Ia	Netral	Tidak	Alasan/Komentar
59	Apakah di Sekolah anda memiliki Pengajar yang Profesional dan tepat sasaran ?				
60	Apakah di Sekolah anda Petugas / Pegawai memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti ?				
61	Apakah di Sekolah anda jika ada pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan Penjelasan yang jelas dan tepat ?				

62	Apakah di Sekolah anda S ikap pa ra pegawai/karyawan da pat menumbuhkan rasa percaya diri anda ?				
No	Pertanyaan Kualitas P elayanan Pendidikan. Assurance (jaminan/keyakinan)	Ia	Netral	Tidak	Alasan/Komentar
63	Apakah di Sekolah anda m emiliki Kompetensi pe ngajar (P engetahuan d an kemampuan Pengajar dalam mengajar) ?				
64	Apakah di Sekolah anda m emiliki Keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja ?				
65	Apakah di Sekolah anda me miliki Pelayanan yang Sopan dan Ramah ?				
66	Apakah di Sekolah anda m emiliki Jaminan K eamanan pe layanan d an kepercayaan terhadap pelayanan ?				
67	Apakah d i S ekolah a nda pa ra Pegawai/Karyawan b erpakaian rapi d an menarik ?				
68	Apakah di Sekolah an da m emiliki keamanan p ada w aktu p roses belajar mengajar (Bebas bahaya) ?				
69	Apakah di Sekolah anda memiliki Tempat parkir yang luas dan aman ?				
No	1. Pertanyaan Kualitas P elayanan Pendidikan. Empathy (empati)	Ia	Netral	Tidak	Alasan/Komentar
70	Apakah di Sekolah anda memiliki kemudahan hubungan a tau pe layanan yang sama ke pada s iswa/siswi ta npa memandang status sosial dan lainnya ?				
71	Apakah di S ekolah anda terbina Komunikasi yang b aik antara a nda dengan Pengajar, K epala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya?				
72	Apakah S ekolah a nda m ampu memberikan ke san yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan anda ?				
73	Apakah di Sekolah anda memiliki Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas ?				
No	<b>Wawancara khusus bersama Ketua Komite (Sweden).</b> khusus m anajemen K omite Sekolah	Ia	-	Tidak	Penjelasan dan atau Komentar
74	1. Pertanyaan, m engenai bagaimana pe rencanaan				

	<p>program komite tertulis untuk sekolah?.</p> <p>2. Mengenai program Perencanaan jangka pendek?</p> <p>3. Perencanaan Jangka menengah?</p> <p>4. Perencanaan Jangka panjang?</p>				
75	Pertanyaan bagaimana pengorganisasian komite ?				
76	<p>1. Pertanyaan, bagaimana terhadap pelaksanaan program, mekanisme atau pelaksanaan?.</p> <p>2. Bagaimana terhadap Program komite?.</p> <p>3. Apakah Dihasilkan oleh sekolah?.</p>				
77	<p>1. Pertanyaan, Bagaimana terhadap kontrol program atau evaluasi program ?.</p> <p>2. Bagaimana alat evaluasinya?.</p>				

## LAMPIRAN 2

### TRANSKRIP DATA INFORMAN INTI

<b>Variabel (Manajemen Komite) dari kegiatan operasional. Ketua Komite (Sweden)</b>			
Komite sebagai pemberi pertimbangan ( <i>advisory agency</i> ).			
Ia	Kadang-kadang	tidak	Alasan/Komentar
<p>Peneliti; Apakah Komite Sekolah telah melakukan Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat?</p> <p>Ketua Komite: secara faktanya tidak tapi kadang-kadang karena melihat kondisi situasi tingkat kebutuhan kurikulum untuk diajukan kepada pihak sekolah. Jadi melakukan tidak selalu memberikan</p>			
<p>Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan untuk penyusunan RAPBS ?</p> <p>Ketua Komite: Oo I karena RAPBS rancangan anggaran dan pendapatan belanja sekolah bukan hanya memberi masukan tetapi kita juga merancang bersama-sama sekolah dalam hal ini kepala sekolah dan wakil kepala sekolah yang membidangi itu. Itu selalu itu kita bukan hanya dilibatkan kita memang berperan aktif didalam rangka untuk pembahasan itu baik draf maupun mengambil sebuah keputusan bersama anggota komite.</p>			
<p>Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah ikut atau berpartisipasi aktif dalam Menyelenggarakan rapat RAPBS bersama (Sekolah, Orang tua siswa, masyarakat) ?</p> <p>Ketua Komite : Aktif, sangat aktif, kalau tidak ada kita tidak jadi rapat. Maka setiap kegiatan bukan hanya didalam rapatnya saja tetapi perencanaan kita lemparkan sampai pada akhirnya mengambil keputusan akhir bersama-sama dengan anggota komite dan para pemegang kebijakan itu. Karena ini SMK, SMK lah saya.</p>			
<p>Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan pertimbangan apabila terjadi perubahan RAPBS ?</p> <p>Ketua Komite : Ia. Selalu memberikan pertimbangan karena itulah perannya salah satu. Karena ini sumber dana itu bersumber dari iuran komite wajib hukumnya memberikan saran terhadap perubahan maupun ada terkait dengan perubahan itu selalu kita tau. Kalau dari anggaran pemerintah tidak. Garis bawah hanya pada iuran komite. Sedangkan dari P SB ada prosedur/aturan tersendiri dan anggaran lain tidak pernah dilibatkan. Jadi mereka yang merancang itu. Biaya pakaian dan lainnya tidak dilibatkan. Jangankan itu kita memasukkan orang aja tidak bisa. Jadi dalam ka itan komite dengan psb tidak terlibat.</p>			
<p>Peneliti; Dalam mengesahkan RAPBS bersama Kepala Sekolah, apakah komite sekolah diikuti sertakan?</p> <p>Ketua Komite : Iya, dari pengawasan, sekali lagi saya katakan dari rancangan pelaksanaan kegiatan untuk pertemuan dengan wali kemudian mengambil keputusan selalu berdampingan karena nanti didalam mengambil keputusan eksekusi dana itu dilakukan oleh pihak sekolah dan diserahkan 100% dikelola oleh pihak sekolah.</p>			
<p>Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan terhadap proses pengelolaan (manajemen) pendidikan di sekolah ?</p> <p>Ketua Komite : Manajemen pendidikan kadang-kadang, agak kecil. Kita sangat memahami peran dari w akaseknya peran dari guru sudah do minan disitu. Kaitan dengan itu sekolah ini sudah bagus pengelolaannya kita sudah tidak disitu.</p>			

Manajemen yang tertentu saja misalnya tentang agama, guru agama taruh disitu

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan terhadap proses pembelajaran kepada para guru ?

Ketua Komite : Saya pernah tetapi bisa dikatakan kadang-kadang juga. Tidak selalu. Kalau saya tidak bisa saya berwakil.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah telah melakukan Identifikasi potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat ?

Ketua Komite : Jujur diakui tidak pernah atau Belum pernah.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang tenaga kependidikan yang dapat diperbantukan di sekolah?

Ketua Komite : Iya. Memberikan pertimbangan itu. Iya supaya tidak sekenanya kenyang perutnya kepala sekolah ini pakai ini pakai bagaimana.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang sarana dan prasarana yang dapat diperbantukan di Sekolah ?

Ketua Komite : Iya. Suatu contoh pemakaian meja kursi SMP. karena awalnya SMK ini adalah SMK kecil yang bergabung bersama SMP.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan pertimbangan tentang anggaran yang dapat dimanfaatkan di sekolah ?

Ketua Komite : Iya. Kaitan dengan itu sangat tergantung kerja sama kita dengan wali murid. Wali berapa ke mampunya sekolah berapa mintanya supaya berjalannya proses belajar mengajar yang ada di SMK itu. Jadi peran penting komite sangat diperlukan dalam rangka pendanaan.

Pertanyaan tentang Komite sebagai Pendukung (*supporting agency*)

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memantau kondisi ketenagaan Pendidikan di sekolah ?

Ketua Komite : Iya. Cuma saya tidak bisa menentukan. Kalau memantau selalu kita pantau baik secara langsung maupun monitor melalui orang-orang yang kita kenal. Jadi ini begini-ini begini selalu kita tau dan kita beri masukan untuk kita pantau. Dalam bentuk kita lihat kondisi itu dan kita dengar cerita dari teman-teman yang kita kenal, dan identifikasi masalah dan jika melebihi yang wajar kita beri masukan.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi guru sukarelawan untuk menanggulangi kekurangan guru di sekolah ?

Ketua Komite : Tidak pernah. Jadi itu kepala sekolah biasanya karena menganggap kita komite bukan pak kita disana. Wakil-wakil bisa menentukan jadi mempercayai sekolah. Kita harus ingat bahwa kalau kita ingin berhasil kita harus menaruh orang pada tempatnya.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi tenaga kependidikan non guru untuk mengisi kekurangan di sekolah?

Ketua Komite : Tidak pernah. Diserahkan sekolah. Sekolah kita berikan manajemen sekolah. Kita intinya diajak menopang yang terkait dengan dana yang bersumber dari wali murid itu sendiri.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memantau kondisi sarana dan prasarana

yang ada di sekolah ?

Ketua Komite : Selalu. Selalu kita pantau. Bentuk pemantauan kita langsung turun lapangan kita lihat kondisi sarana. Dan sering kita minta bantuan sumbangan dari wali untuk bantuan meubelair itu kita evaluasi sebagai tanggung jawab kami terhadap kuota yang tidak menyimpang. Jawabannya selalu melakukan pemantauan.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi bantuan sarana dan prasarana sekolah ?

Ketua Komite : Iya selalu. Sebagai contoh R KB. R KB kita ikut dalam rangka memobilisasi Tanpa ada tanda tangan komite dan kepala sekolah perjuangan itu tidak akan berjalan karena itu sebuah sistem keterkaitan antara sekolah dan komite

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengkoordinasi dukungan sarana dan prasarana sekolah ?

Ketua Komite : Iya harus. Karena sekarang kita akan melakukan sesuatu tanpa koordinasi dan komunikasi tentu suatu hal yang tidak mungkin bisa dilakukan. Karena koordinasi merupakan suatu proses. sebuah sistem keterkaitan antara sekolah dan komite, apapun proses dilakukan berawal dengan baik kita harapkan hasilnya akan baik

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengevaluasi pelaksanaan dukungan sarana dan prasarana sekolah ?

Ketua Komite : Iya mengevaluasi. Yang biasanya dievaluasi ia kurangnya. Kalau lebihnya jarang itu terjadi.

Peneliti;

Apakah Komite Sekolah pernah Memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah ?

Ketua Komite : Kalau yang bukan bersumber dari komite tidak dipantau. Kita tidak pernah dilibatkan untuk itu. Saya pun merasa tidak enak karena bukan bersumber dari komite. Yang kita pantau dan kita tau adalah sumbangan yang bersumber dari wali murid

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah ?

Ketua Komite :Iya. Kaitannya dengan iuran komite kita memobilisasi. Pokoknya yang berkaitan dengan dana bersumber dari warga masyarakat selalu komite yang di depan. Ketika ada masalah kita didepan ketika ada rejeki nanti dulu.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengkoordinasikan dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah ?

Ketua Komite : Iya koordinasi. Yang berkaitan dengan dana masyarakat.koordinasi berkaitan dengan perencanaan.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengevaluasi pelaksanaan dukungan anggaran di sekolah ?

Ketua Komite : Iya. evaluasi harus untuk pelaporan.

Pertanyaan tentang Komite sebagai Pengontrol (*controlling agency*)

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengontrol proses pengambilan keputusan di sekolah ?

Ketua Komite : Ia mengontrol. Termasuk pak mase mau pindahpun kita tau.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengontrol kualitas kebijakan di sekolah?

Ketua Komite : Kadang-kadang. Kalau ada pengaduan masyarakat baik itu masyarakat yang ada anaknya disana kita evaluasi dan kita benahi. Rekomendasi saya benahi dengan segera kebijakan yang keliru.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengontrol proses perencanaan pendidikan di sekolah ?

Ketua Komite : Pada kurikulum tidak. Saya kaitan dengan dana. Hanya di dana

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah melakukan Pengawasan terhadap kualitas perencanaan sekolah ?

Ketua Komite : Kadang-kadang. Tapi kalau perencanaan sekolah itu melibatkan sumber dana dari wali selalu. Kalau perencanaan sekolah bersumber dari dana APBD kalau di kasihtau saya akan kontrol. Kalau tidak dikasih tau apa saya kontrol. Kalau bersumber dari wali selalu dikontrol untuk pelaporan.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah melakukan Pengawasan terhadap kualitas program sekolah ?

Ketua Komite : Kalau program ia. Program pendidikan secara kurikulum jarang. Kalau bangunan ia.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah Memantau organisasi sekolah ?

Ketua Komite : Tidak selalu/ kadang-kadang. Dipantau personil ke lembaga sekolah.temporer.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah Memantau penjadwalan program sekolah ?

Ketua Komite : Kaitan dengan kurikulum kadang-kadang. Yaitu kalender pendidikan kapan prakerin/ujian, PSB. Kalau jadwal hari-hari guru mengajar tidak.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah Memantau alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah ?

Ketua Komite : Ia memantau pada alokasi anggaran APBD/APBN.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memantau sumber daya pelaksana program sekolah ?

Ketua Komite : Kadang-kadang. Kualifikasinya pada apa disitu

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memantau partisipasi stakeholder pendidikan dalam pelaksanaan program sekolah ?

Ketua Komite : Kadang-kadang. Yang selalu adalah partisipasi aktifnya dari wali terhadap sekolah. Sedangkan walinya pengusaha diperhatikan peran aktifnya.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memantau hasil ujian akhir ?

Ketua Komite : Ia. Waktu mau teng pengumuman ketua komite sudah disitu. Saya merasa bangga kalau partisipasi masyarakat tinggi. Kemarin contohnya kita di SMK memiliki nilai yang paling bagus di NTB. itu kita pantau

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka partisipasi sekolah ?

Ketua Komite : Ia. Karena begitu dia naik itu kita bertanggung jawabkannya. kita

otomatis evaluasi dan kita bertanggung jawabkan.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka mengulang sekolah ?

Ketua Komite : Ia. Dapat dari informasi saja. Anak yang kawin ada terlapor sudah termasuk memantau. Anak yang berhenti kemudian mau mengulang lagi, tidak naik ngulang lagi itu dapat informasi saja. Karena berhubungan dengan RAPBS sebagai cerminan SMK dan bertanggung jawaban

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka bertahan di sekolah?

Ketua Komite : Ia. Dipantau di dapat dari laporan bendahara komite (petugas penarikan iuran komite). Karena berhubungan dengan pembayaran komite. Kalau anak murid bermasalah tentu tidak bayar iuran komite.

Pertanyaan tentang Komite sebagai Mediator (*mediator agency*).

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Menjadi penghubung antara komite sekolah dengan masyarakat, komite sekolah dengan sekolah, dan komite sekolah dengan Dewan Pendidikan ?

Ketua Komite : Kalau dengan dewan pendidikan kita akan belum walaupun komite mengenal dewan pendidikan. Tetapi kalau diundang dewan pendidikan sudah. Antara sekolah dengan komite selalu. Komite dengan masyarakat ia. Dengan dewan pendidikan dalam bentuk undangan termasuk pembinaan.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan ?

Ketua Komite : Identifikasi tersirat bukan tertulis dan kita akan lemparkan di forum waktu pertemuan dengan wali. Yang rasio

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Membuat usulan ke kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah ?

Ketua Komite : Kalau program pendidikan tidak. Program pendidikan secara kurikulum tidak pernah. Program ke rja belum pernah. Sebenarnya itu harus ada. Cuma kita program komite kaya lembar-lembar yang di jilid tidak ada. Program yang ada tersirat di kepala apa program sekolah kita dukung bersama wali murid.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat ?

Ketua Komite : Selalu. Setiap ada rapat selalu. Kepala sekolah memberikan tentang itu kemudian kami memberikan semacam support. Program sekolah dilemparkan yang sifatnya rasional kemudian kita dukung untuk program sepanjang memajukan pendidikan di smk.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Memfasilitasi berbagai masukan kebijakan program terhadap sekolah ?

Ketua Komite : Ia. Dalam bentuk rapat apapun kaitannya dengan program dilakukan melalui prosedur dan musyawarah. Karena komite itu bukan satu orang dikaitkan dengan anggotanya sampai ribuan walaupun sistemnya perwakilan

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah ?

Ketua Komite : Ia sering. Terutama pengaduan prakerin karena mengeluarkan uang. Dan komite tegas pada wali kalau anda tidak punya uang jangan masukkan anaknya

ke SMK karena SMK itu sekolah mahal

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengkomunikasikan / menyampaikan pengaduan dan keluhan masyarakat terhadap sekolah ?

Ketua Komite :Ia disampaikan. Kalau rasional untuk ditanggapi ditanggapi.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengidentifikasi kondisi sumber daya di sekolah ?

Ketua Komite : Ia. Tapi kadang-kadang. Ada tidak guru baru, apakah egrounnya, bagaimana kinerjanya, siapa namanya dimana rumahnya...

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengidentifikasi sumber daya masyarakat?

Ketua Komite :Jarang. Banyak masyarakat yang dekat-dekat yang kita kenal termasuk yang menjadi wali disana. Boleh dikatakan tidak.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi bantuan masyarakat untuk pendidikan di sekolah ?

Ketua Komite :Ia. Harus selalu. Pokoknya yang berkaitan dengan bantuan masyarakat harus selalu. Karena judulnya kita menjadi komite tanda kutip yang dominan adalah membantu sekolah dalam pembiayaan untuk menambah jam lebih guru dan menambah pembiayaan lain.

Peneliti; Apakah Komite Sekolah pernah Mengkoordinasikan bantuan masyarakat?

Ketua Komite : Ia. Karena komite merupakan lembaga yang terbentuk melalui koordinasi dan komunikasi.

**Variabel (Kualitas Pelayanan Pendidikan). Ketua Osis (Murdi) di dampingi teman siswanya, dan seorang guru (Candra), Tangibel (berwujud)**

Ia	Netral	Tidak	Alasan/Komentar
----	--------	-------	-----------------

Peneliti; Apakah Kondisi Meja dan kursi di Sekolah anda dalam kondisi baik dan tertata rapi ?

Ketua Osis : Ia kalau menurut saya kondisi meja dan kursi terbilang tertata rapi. Karena perubahan SMK ini semakin maju dari tahun ke tahun. Karena memiliki gedung baru juga meja dan kursi baru dengan itu kita juga merawat dalam proses belajar

Peneliti; Apakah Kondisi Gedung ( RKB) Sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai ?

Ketua Osis : Untuk saat ini mungkin kita tahu setelah berprosesnya sekolah ini dari tahun ke tahun semakin hari semakin memadai. Karena disana bisa kita lihat tiap tahun ada perubahan-perubahan pembangunan-pembangunan di SMK ini sehingga disana kita katakan kondisi baiklah. Jawabannya netral ia pak sendainya memadai secara otomatis semuanya bisa masuk pagi dan ada lelebnya. Disaksikan oleh suara pak candra pokoknya sampaikan apa adanya. Jawabnya netral.

Peneliti; Apakah Kondisi Dapur/ ruang praktek Sekolah anda luas dan lengkap?

Ketua Osis : Ini mungkin tidak pak karena kita ketahui ruangan prakteknya saja digunakan ruangan untuk belajar seperti mungkin praktek anak-anak tata boga disana praktek di ruangan TKJ akhirnya anak tkj ini kadang-kadang belajar diluar ruangan

sekolah tapi masih belajar didalam lingkungan sekolah artinya belajar di alam. Kami harapkan ruangan untuk praktek harus ada sehingga untuk kemajuan siswa disini karena kita tahu SMK ini membutuhkan prakteknya yang banyak bukan teori itu harapan kami.

Peneliti; Apakah Kelengkapan KBM Sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai?  
Ketua Osis : Kalau kegiatan belajar mengajar disini mungkin kaya kurang. Kuranglah pak. Istilahnya kita ketahui dalam praktek kurang sekali. Contohnya mungkin kaya di tkj disana muridnya banyak sedangkan pe ralatan yang di gunakan disana kurang akhirnya berdesak-desakan dalam kegiatan praktek. Di jawab netral aja.

Peneliti; Apakah Kondisi ruang kelas Sekolah anda dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman?

Ketua Osis : Untuk saat ini mungkin nyaman. Tapi dikatakan ada komisarinya disana. Di kelas sendiri saya disana selalu bersih. Rapi.

Peneliti; Apakah Terdapat Toilet yang bersih dan memadai ?

Ketua Osis : Kalau toilet ini tidak pak. karena toilet kita ketahui sangat kekurangan sekali. Karena disana sebenarnya harapan kami setiap ruangan memiliki toilet satu. Yang kita ketahui dalam satu ruangan itu banyak sekali iswanya. Kadang-kadang disini kita ngantri untuk buang hajat buang air kecil supaya tidak terjadi sepeti itu harapan kami toilet ini ditingkatkanlah. Toilet terbatas sekali

#### **Reliability (keandalan)**

Peneliti; Apakah Prosedur penerimaan siswa di Sekolah anda mudah dan cepat?

Ketua Osis : Dikatakan mudah tidak. Karena bagi siswa yang masuk disini harus bersaing dan istilahnya kalau kita lihat skil dan kemampuannya untuk dia bisa masuk didalam menjadi siswa di SMK. Prosedurnya tidak mudah harus manjalani prosedur-prosedur yang ada. Berbelit? Tidak . netral. Terbuka menerima bagi siapapun di SMK ini tetapi harus mengikuti peraturan yang ada

Peneliti; Apakah Proses belajar mengajar di Sekolah anda dijalankan dengan baik dan lancar ?

Ketua Osis : Kalau Proses belajar ini mungkin menurut saya netral.

Peneliti; Apakah Jadwal pelajaran di Sekolah anda dijalankan dengan tepat/disiplin?

Ketua Osis : Iaa. Pelajaran apa saja yang dijalankan ?. semuanya.

Peneliti; Apakah Proses belajar mengajar di Sekolah anda mudah dipahami dan dimengerti ?

Ketua Osis : Kalau menurut saya ia tergantung gurunya yang mengajar. Dan disini kalau gurunya kurang bisa menangkap murid atau menguasai murid kita menangkap pelajarannya tidak mudah. Disini kalau menurut saya Netral

Peneliti; Apakah di Sekolah anda terjadi Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia ?

Ketua Osis : Kalau menurut saya mungkin fasilitasnya tidak. Soalanya kita di sini kekurangan itu bahan-bahan prakteknya. Istilahnya ruangan – ruangan prakteknya kurang memadai sesuai dengan komite yang kita bayar harapan kami perlu ditingkatkan, perlu dipikirkan supaya kita untuk tahun pelajarannya supaya semangat gitu supaya prakteknya tidak antri gitu semuanya bisa praktek bersama supaya bisa

berjalan atau semuanya bisa mengikuti gitu pak. Sesuai biaya pendidikan atau merasa berat dari pasilitas yang ada ? tidak tidak merasa berat pasmungkin pak. Netral.

**Responsiveness (keresponsifan)**

Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Pengajar yang Profesional dan tepat sasaran?

Ketua Osis : Ia, ia, ia. Ada guru-gurunya profesional sekali

Peneliti; Apakah di Sekolah anda Petugas / Pegawai memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti

Ketua Osis : Ia. Petugas pegawainya. Informasi apa saja? kayaknya banyak salah satu informasi kaya dan lam r angka u lang t ahun, kg iatan h ari libur dan juga ke giatan-kegiatan yang bersifat untuk menyatukan kita antara kelas satu dan kelas tiga dengan mengadakan keakraban. Informasinya cepat? Ia.

Peneliti; Apakah di Sekolah anda jika ada pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan Penjelasan yang jelas dan tepat ?

Ketua Osis : Tidak. Lagi sekali Itu tergantung dari gurunya yang mengajar. Dikala gurunya itu bisa menangkap bisa menguasai murid-muridnya disini pasti akan mendapatkan jawaban yang sesuai. Netral.

Peneliti; Apakah di Sekolah anda Sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri anda ?

Ketua Osis : Disini sikap para pegawai mungkin tidak semuanya pak. Menurut saya disini netral. Ada pegawai yang baik ada pegawai yang tidak sesuai dengan keinginan kita. Netral .

**Assurance (jaminan/keyakinan)**

Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Kompetensi pengajar (Pengetahuan dan kemampuan Pengajar dalam mengajar) ?

Ketua Osis : Iaiaia memiliki

Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bekerja ?

Ketua Osis : Ia, ia. Guru-guru oia ada. P. C andra ny aut “terampil ada yang ga k. terampil dalam pengertian bukan bisa membuat teman-temannya senang secara umum mereka-mereka itu bisa memiliki kualitas ga k? A da dan t idak ada. N etral. G uru demikian juga guru memiliki kompetensi apa ya a tau n etral. J awab n etral. K arena guru ada yang bisa mewakili murid-muridnya ada yang tidak bisa mewakili murid-muridnya dalam arti kata pada saat dia mengajar itu tidak mudah memahami apa yang beliau ajarkan kepada kita. K ompetensi guru sebagian ia? I a s ebagian. J adi jawabannya netral.

Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Pelayanan yang Sopan dan Ramah ?

Ketua Osis : P elayanannya kalau menurut saya ada. Karena disana ada tertata di mading dan dipapan ada kata-kata yang bisa kita gunakan sebagai pedomanlah dalam kita masuk di sekolah ini. Kesopanan pelayanan sebagian ? netral. sebagian lah

Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Jaminan Keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan ?

Ketua Osis : Kalau keamanan mungkin terjamin pak. Yang kita ketahui disini Dari

hari ini semakin hari semakin bagus makin bertingkat.

Peneliti; Apakah di Sekolah anda para Pegawai/Karyawan berpakaian rapi dan menarik?

Ketua Osis : Disini mungkin netral pak.

Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya) ?

Ketua Osis : Keamanan bebas bahaya ? oo bebas pak. Ancaman, premanisme bebas ada satpam.

Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Tempat parkir yang luas dan aman ?

Ketua Osis : Masalah parkir mungkin kekurangan tapi aman. Ia netral.

### **Empathy (empati)**

Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya ?

Ketua Osis : I a i a. Karena disini tidak membedakan istilah tidak menspesialkan salah satu dari siswa SMK ini semuanya sama. Dianggap semua menjadi anak

Peneliti; Apakah di Sekolah anda terbina Komunikasi yang baik antara anda dengan Pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya?

Ketua Osis : Disini mungkin netral. karena kita ketahui ada juga guru komunikasinya baik sama kita dan ada juga guru komunikasinya jarang atau renggang dengan kita. Pegawai juga netral. Ada yang kita senang. Jujurkan. Kepala sekolah, komite bersama siswa Komunikasi netral aja.

Peneliti; Apakah Sekolah anda mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan anda ?

Ketua Osis : I a i a. Banyak sekali pelajaran yang saya dapatkan. Terutama dalam mencari memenuhi kebutuhan kita. Contohnya mungkin ada satu guru memberikan gambaran wawasan dan motivasi dalam kita akan kebutuhan perubahan kedepan yang menjadikan kita lebih.

Peneliti; Apakah di Sekolah anda memiliki Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas ?

Ketua Osis : Netral seperti yang saya katakan tadi kadang-kadang ada gurunya yang lumayanlah dikatakan pelajarannya bisa kita tangkap. Ada guru yang tidak bisa kita mengerti apa penjelasan beliau yang dia paparkan dalam kita menanyakan suatu pelajaran.

### **Wawancara khusus bersama Ketua Komite (Sweden)**

Pertanyaan dan penjelasan khusus manajemen Komite Sekolah

1. Peneliti, pertanyaan, mengenai perencanaan program komite tertulis untuk sekolah?.

Ketua Komite, ' belum ada'.

Peneliti, Mengenai program Perencanaan jangka pendek?

Ketua Komite, 'Kalau tertulis tidak ada.'

Peneliti, Perencanaan Jangka menengah?

Ketua Komite, 'apa lagi itu, pokoknya yang tertulis ia enggak penialangan menengah. Belum.

2. Peneliti, Pertanyaan pengorganisasian komite ?

Ketua Komite, 'kalau Pengorganisasian komite itu ada Ketentuan nya adalah minimal lima paling banyak sembilan dan itu harus ganjil. Yang kita punya ini adalah lima. Pernah saya tawarkan bagaimana kalau kita tambah lagi. Ia nanti kita akan tambahkan kita benahi dan nanti kita pe nuhi tapi sampai de tik ini masih lima.

3. Peneliti, Pertanyaan, terhadap pelaksanaan program, mekanisme atau pelaksanaan?.

Ketua Komite, 'program yang apa maksudnya?'

Peneliti, Program komite?.

Ketua Komite, Kalau itu alurnya adalah kita berkoordinasi, ketua komite berkoordinasi ke pada sekolah, kita berdiskusi dengan sekolah kita melihat dan mengidentifikasi yang dilakukan oleh sekolah. Ada identifikasi masalah di situ juga. Masalah yang teridentifikasi oleh sekolah yang harus partisipasi dari komite apa. Kita tanya. Setelah dia mengungkapkan kita perlu dana dari partisipasi komite bagaimana caranya. Nah baru kita undang teman-teman itu. Kita berbicara tentang keluhan dari pada sekolah itu yang layak kita sepakati dan kita dukung. Mekanismenya kita lakukan melalui kita rapat. Rapat ke mudian kita memberikan penjelasan ke mudian kita menetapkan dan harus kita diskusi kesempatan itu melalui anak-anak. Kaitannya kalau dia perlu dana misalnya lewat anak-anak menitip, lewat anggota komite. Itu kalau pelaksanaan program disana. Lalu kalau program itu berjalan komite sudah bergabung didalamnya tetapi tidak ketua yang berperan tetapi di situ ada yang namanya panitia pengembangan sekolah. Panitia pengembangan sekolah inilah yang mengatur semuanya itu. Kalau saya sebagai penyetuju dari pada apa yang menjadi rencana sekolah untuk kegiatan pembangunan fisik terutama dan kaitan dengan proses belajar mengajar yang memerlukan dana.'

Peneliti, Masih Dihendel oleh sekolah?.

Ketua Komite, Tapi Dihendel oleh sekolah dan itu merupakan hasil kesepakatan kami. Jadi karena kami juga orang sibuk. Jadi di sekolah itu kita berikan bendahara komite yang ada di sekolah untuk memfasilitasi itu dan bertanggung jawab pe nuh saya diberikan ke pada bapak kepala sekolah untuk melanjutkan program.

4. Peneliti, Pertanyaan, terhadap evaluasi program ?. alat evaluasi?.

Ketua Komite, 'kalau kita alat evaluasi terkait dengan tertulis tidak. cuma kita selalu ia dan memang kita catat. Kita inpes dari tadi Hasil dari pada evaluasi dan kontrol kita ke lapangan lalu kita melakukan pertemuan dengan pihak sekolah bahwa anda sudah mengelola ini begini tapi masih kurang silahkan diperbaiki untuk nanti setelah ini sempurna di identifikasi ke mbali ke mudian kita

mengadakan rapat bersama seluruh anggota .

Penutup. Peneliti, terima kasih banyak.

Ketua Komite, Jadi itulah yang saya lakukan walaupun yang sebenarnya kami sadar bahwa kami melakukan kegiatan ini kan sebenarnya belum maksimal sesuai dengan ilmu yang ada. Tapi semua itu bukan berarti kami tidak akan melakukan tetapi kita akan melakukan penyempurnaan untuk kebaikan diri pada sekolah sendiri.

Peneliti, “Yang jelas hasil meningkat hasil dari sekarang?”

Ketua Komite, Oh jelas karena dengan masuknya pak mase lebih banyak kontribusinya. Kalau masih pak syam kita masih begitu-begitu terus. Karena mesin tua beda sama mesin muda.

Peneliti, Buku tentang manajemen komite belum ada.

Ketua Komite, Buku komite belum ada. Makanya sering saya katakan dimanamana saya bicara, di dinas sama kepala dinas selalu saya bicara sementara ini kita tidak memiliki pedoman yang jelas. Pedoman umumnya komite apalagi pedoman khusus. pedoman umum aja kita endak punya hanya sekarang kalau kita boleh jujur pak dewan pendidikan kita ini sebenarnya sebagai fibernya kepala sekolah. Ketika ia dia berbenturan dengan masyarakat kita yang bela. Sementara dia tenang-tenang saja. fiber pak saya bilang. Hal inilah tolong diwujudkan dalam bentuk ka itan dengan pedomankah namanya khusus untuk komite supaya kami dilapangan ini kami punya taring disitu terhadap kepala sekolah walaupun kami terus terang saja hubungan sementara ini baik-baik saja. tapi alangkah baiknya dilengkapi semuanya dengan perangkat yang ada.

Peneliti, ‘bukan hubungan pribadi.’

Ketua Komite, Iya betul. Jangan dianggap komite ini hanya sebagai persyaratan saja. Kalau ini mendapat sumbangan ini ia dapat uang. Menjadi formalitas saja. dalam rangka pemberdayaan masyarakat melalui komite sekolah ini banyak dominanlah komite itu yang benar-benar melakukan. Dan dulu komite itu makanya jarang komite berteman bersama kepala sekolah. Setiap kali pertemuan kerjanya begehuh doang. Karena ini merasa tidak puas dan ini merasa tidak puas. Ini merasa jadi ketua ini merasa jadi kepala. Padahal hubungan antara komite .....

## LAMPIRAN. 3.

## TRANSKRIP DATA INFORMAN GABUNGAN

1. Hasil Wawancara Berurutan ; 1. (Misbah) Anggota Komite, 2. (Mase) Kepala Sekolah, 3. (Sweden) Ketua Komite, 4. Diskusi bersama (Dewan Guru, Tata Usaha, dan siswa).

Pertanyaan tentang Komite sebagai Pemberi pertimbangan (*advisory agency*).

Ia	Kadang-kadang	tidak	Alasan/Komentar
----	---------------	-------	-----------------

1	Apakah Komite Sekolah telah melakukan Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat?		
---	---	--	--

Jawabannya:

- 1.1 Kita menerima dari dusun kadang-kadang bersama kepala dusun mendata berapa anak yang tidak masuk sekolah, berapa anak yang masuk sekolah dan berapa anak yang tamat SD, SMP, SMA dan berapa yang drop out
- 1.2 Jadi Kalau kita lihat pp n omer 044/ 2002 bahwa salah satu tugas dari komite itu adalah seperti bapak tanya itu memberikan suatu pertimbangan. Memang tugas komite itu ada empat satu memberi pertimbangan dalam penentuan pelaksanaan kebijakan pendidikan di sekolah oia. Karena sesuai dengan program sekolah karena sekolah ini jadi berhasil karena kerja sama dengan masyarakat yang diwadahi dalam bentuk wadah komite. Maka kebijakan sekolah didalam membuat suatu program. Program yang menyangkut RAPBS selalu kita minta pertimbangan dan kerja sama dengan komite. Sehingga karena dia wakil dari masyarakat kita maka baru membuat suatu keputusan. Yang lainnya “Apakah Komite Sekolah telah melakukan Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat?” Selama saya bertugas dari tahun 2009 belum pernah
- 1.3 secara faktanya tidak tapi kadang-kadang karena melihat kondisi situasi tingkat kebutuhan kurikulum untuk diajukan kepada pihak sekolah. Jadi melakukan tidak selalu memberikan
- 1.4 Dari guru dan pegawai belum. Karania komentar “karena ini belum disosialisasi kalau pernah ada mungkin, tapi tak pernah ada mungkin karena kita endak tau. ketidak tauan kita itu berarti sama kita sepakati seperti dia jadinya. Berarti belum. “sama seperti komite sendiri belum”

2	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan untuk penyusunan RAPBS ?		
---	--	--	--

- 2.1. Kita melalui rapat saja bersama wali
- 2.2. Setiap tahun kita menyusun RAPBS bersama dia, bersama bapak ibu guru yang berperan disini bahkan bersama siswa kita menyusun RAPBS.
- 2.3. Oo Ia karena RAPBS rancangan anggaran dan pendapatan belanja sekolah bukan hanya memberi masukan tetapi kita juga merancang bersama-sama sekolah dalam hal ini kepala sekolah dan wakil kepala sekolah yang membidangi itu. Itu selalu itu kita bukan hanya dilibatkan kita memang berperan aktif didalam rangka untuk pembahasan itu baik draf maupun mengambil sebuah keputusan bersama anggota komite.
- 2.4. Paozan “Na ini yang sangat morgan tapi tak satupun guru mungkin yang mengetahui. jadi jajan-jajaran yang tahu paling jajaran waka-waka itu pun sebagian dan tiba-tiba rapbs nya sudah ada odelynya seperti ini. i dealnya

namanya rancangan sebelumnya dikomunikasikan dulu bersama tua-tua. Ternyata selama ini tidak pernah ada. Karena “Makanya sosialisasi dari awal dalam hal rancangan apa yang kita programkan bisa diketahui dulu oleh orang tua wali maka begitu ada pendanaan dan lain sebagainya makanya bertok dia”. Memberikan masukan tidak diketahui oleh guru. “Atau sebagian guru yang tahu?”. Semua guru yang tidak tahu. Made “Jawaban polos?. Karena “penelitian itu jawaban apa adanya. Apapun hasilnya itulah dia”

3	Apakah Komite Sekolah pernah ikut atau berpartisipasi aktif dalam menyelenggarakan rapat RAPBS bersama (Sekolah, Orang tua siswa, masyarakat)?
---	--

- 3.1. Aktif
- 3.2. Sangat aktif
- 3.3. Aktif, sangat aktif, kalau tidak ada kita tidak jadi rapat. Maka setiap kegiatan bukan hanya didalam rapatnya saja tetapi perencanaan kita lemparkan sampai pada akhirnya mengambil keputusan akhir bersama-sama dengan anggota komite dan para pemegang kebijakan itu. Karena ini SMK, SMK lah saya.
- 3.4. Dari TU aktif setiap pertemuan. Paozan. Tapi bila ada kaitannya dengan guru, kebanyakan tidak tahu. dari guru tidak tahu. Junaidi “penyusunannya tidak pernah dilibatkan kalau diundang orang tua itu hanya menyampaikan hasil, inilah jadi orang tua merembuk lagi. Kalau rancangan tidak pernah. Mungkin semua sekolah begitu”. Aan “semua sekolah, RAPBS kan itu sebenarnya bentuk tim. Junaidi enggak bisa kalau begitu sendirian aja ke rai. Karena “kalau sepengetahuan saya punya teman punya anak di SMU 5 mulai tahap awal penyusunan program itu semua orang berkecimpung. Paozan makanyakan sebenarnya pertama dilakukan sosialisasi dengan guru apa kira-kira yang harus hubungi oleh sekolah harus diketahui oleh guru barulah setelah final guru dengan kepala sekolah barulah diperluas ke wali mengetahui komite disana, jadi karena kita sudah mengetahui dulu ini yang harus kita kembangkan dengan anggaran komite, jadi guru yang tahu dan oknum tertentu. “MBS memang kita dari bawah”

4	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan pertimbangan apa bila terjadi perubahan RAPBS?
---	--

- 4.1. Kita pu ngut dari a nu a pa. Hasil keputusan rapat itu saja. Memberikan pertimbangan? ia.
- 4.2. Kalau itu sangat. Sangat memberikan itu yang kita butuhkan
- 4.3. Ia. Selalu memberikan pertimbangan karena itulah perannya salah satu. Karena ini sumber dana itu bersumber dari iuran komite wajib hukumnya memberikan saran terhadap perubahan maupun ada terkait dengan perubahan itu selalu kita tau. Kalau dari anggaran pemerintah tidak. Garis bawahi hanya pada iuran komite. Sedangkan dari PSB ada prosedur/aturan tersendiri dan anggaran lain tidak pernah dilibatkan. Jadi mereka yang merancang itu. Biaya pakai dan lainnya tidak dilibatkan. Jangankan itu kita memasukkan orang aja tidak bisa. Jadi dalam kaitan komite dengan psb tidak terlibat.
- 4.4. Guru tidak tahu. Dari pegawai? Aan dari staf ada yang tahu ada yang tidak tahu. Dari siswa tidak komentar. Aan “itu hubungannya antar instansi kadang kita kirim suratnya pada pak komite. Made “itu jawabannya kadang-kadang”

5	Dalam mengesahkan RAPBS bersama Kepala Sekolah, apakah komite sekolah diikuti sertakan?
<p>5.1. Yang banyak bicara itu apa ia ke tua ko mite s aja. Kalau kepala sekolah dia menerima. Ikut sertakan ? ia.</p> <p>5.2. Ikut. Jadi dalam bentuk jadi penentuan anggaran dan mengambil kebijakan yang dipandang perlu dalam rangka pelaksanaan dari pada RAPBS itu</p> <p>5.3. Ia, dari pengawalan sekali lagi saya katakan dari rancangan pelaksanaan kegiatan untuk pertemuan dengan wali ke mudian mengambil keputusan selalu berdampingan karena nanti didalam mengambil keputusan eksekusi dan itu dilakukan oleh pihak sekolah dan diserahkan 100% dikelola oleh pihak sekolah.</p> <p>5.4. Guru tidak tahu serempak. Paozan “manajemen guru tidak tahu sama sekali”. Aan “guru taunya ngajar”. Karania “guru tahunya ngajar siswa taunya diajar”.</p>	
6	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan terhadap proses pengelolaan (manajemen) pendidikan di sekolah ?
<p>6.1. Karena organisasi ini belum besar dari anggota. mungkin dari ketuanya saja.</p> <p>6.2. Pernah dalam bentuk saran</p> <p>6.3. Manajemen pendidikan Kadang-kadang, agak kecil. Kita sangat memahami peran dari wakaseknya peran dari guru sudah dominan disitu. Kaitan dengan itu sekolah ini sudah bagus pengelolaannya kita sudah tidak disitu. Manajemen yang tertentu saja misalnya tentang agama, guru agama taruh disitu</p> <p>6.4. Dari guru tidak tahu. Aan itu hubungannya dengan kepala instansi. “dari siswa?” paozan “siswa tahunya diajar saja”</p>	
7	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan masukan terhadap proses pembelajaran kepada para guru ?
<p>7.1. Belum pernah. Secara pribadi? Ia.</p> <p>7.2. Pernah. dalam bentuk memberikan suatu saran apabila ada bapak ibu guru ada yang kurang rajin termasuk siswa jadi dia betul-betul terlibat dalam undang-undang.</p> <p>7.3. Saya pernah tetapi bisa dikatakan kadang-kadang juga. Tidak selalu. Kalau saya tidak bisa saya berwakil.</p> <p>7.4. Paozan “Tidak pernah”. Semua guru yang hadir di skusi tidak pernah. Secara pribadi tidak pernah. Paozan secara institusi pengakuan komite pernah. Karania “karena bahasanya kepada guru kita dari guru tidak pernah”. Paozan karena ngolingnya melalui kepala sekolah maka manajemen larinya”.</p>	
8	Apakah Komite Sekolah telah melakukan Identifikasi potensi sumber daya pendidikan dalam masyarakat ?
<p>8.1. Kadang-kadang kalau kita masuk dalam masyarakat kita catat lewat dusun dalam masjid ia.</p> <p>8.2. Selama saya bertugas dari tahun 2009 belum pernah. Jadi saya jawab dengan realita aja</p> <p>8.3. Jujur diakui tidak pernah atau Belum pernah.</p> <p>8.4. Paozan “Kita dari guru tidak tahu. Endak tau aja kita”. Made “tidak ada. kalau kita tidak mau tahu mungkin kita tidak mau tau”. Paozan bukan kita tidak mau tahu tapi kita tidak tahu. “Guru sebagai masyarakat kita tidak pernah diidentifikasi”.</p>	
9	Apakah Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang tenaga kependidikan yang dapat diperbantukan di sekolah?

- 9.1. Belum pernah kita. Mana guru yang diterima atau mana guru yang tidak diterima belum pernah kita. Berarti tidak pernah.
- 9.2. Kalau pertimbangan pendidikan pernah. jadi dia pernah menyarankan ke pala sekolah supaya kita cari tenaga yang profesional sesuai dengan profesi ijazahnya
- 9.3. Ia. Memberikan pertimbangan itu. Ia supaya tidak sekenakanya kenyang perutnya kepala sekolah ini pakai ini pakai bagaimana.
- 9.4. Paozan "ini urusan ke pala sekolah". Jawaban ke pala sekolah ia. Paozan kalau informasi selentingan ada, bahwasanya komite biasanya titip orang tolong ini dimasukkan mungkin seperti itu modelnya. Tapi dalam bentuk pertimbangan-pertimbangan tidak pernah ada secara formal. Aan maksudnya untuk memasukkan seorang pegawai minta pertimbangan komite bisa mampu tidak digaji jelas guru tidak tau. paozan kalau itu ditanya ke guru jelas guru tidak tau. Aan hubungannya ke mbali lagi ke pada ke pala instansi dengan komite. "hubungannya dengan MBS segala sesuatu yang terjadi di sekolah kita bersama mengetahui".

10	Apakah Komite Sekolah Memberikan pertimbangan tentang sarana dan prasarana yang dapat diperbantukan di Sekolah ?
----	--

- 10.1. Belum pernah. Kita menerima kadang-kadang barangnya sudah ada dia. Kalau dia beli misalnya sekolah suruh datang. "berarti tidak"
- 10.2. Ia. Dalam bentuk istilahnya duku ngan untuk mengajak masyarakat untuk musyawarah apabila sarana itu masih kekurangan untuk mendukung KBM
- 10.3. Ia. Suatu contoh pemakaian meja kursi SMP. karena awalnya SMK ini adalah SMK kecil yang bergabung bersama SMP.
- 10.4. Karania "belum pernah. Tidak pernah tapi kalau dia informasi yang kita terima tiap gret tip kita minta dana misalnya biaya praktek dan lain sebagainya ada tapi kalau minta pertimbangan dia mau membantu nah ini.

11	Apakah Komite Sekolah pernah Memberikan pertimbangan tentang anggaran yang dapat dimanfaatkan di sekolah ?
----	--

- 11.1. Nah ini yang kita mau. Yang agak sulit kita pertimbangkan. Kadang-kadang kita tidak tau yang masuk itu. Hanya bangunannya yang kita tau sudah jadi atau sudah ada. Masalah keuangannya tidak pernah kita libatkan ia begitu. Hanya mencari dana waktu rapat-rapat wali murid baru dilibatkan.
- 11.2. Pernah. jadi dalam bentuk motifasi dukungan
- 11.3. Ia. Kaitan dengan itu sangat tergantung kerja sama kita dengan wali murid. Wali berapa kemampuannya sekolah berapa mintanya supaya berjalannya proses belajar mengajar yang ada di SMK itu. Jadi peran penting komite sangat diperlukan dalam rangka pendanaan
- 11.4. Dari guru tidak tau. Aan yang jelas dari guru tidak tau. Hubungannya ke mbali lagi. Paozan karena ini manajemen. Made menimbulkan pertanyaan rasa tidak tau. Karania apapun hasil penelitian ini harus diungkapkan apa adanya. Dan Penelitian pak sawal ini nanti akan menjadi surat sakti, ada pasti penelitian lanjutan.

Pertanyaan tentang Komite sebagai Pendukung (*supporting agency*)

Ia	Kadang-kadang	tidak	Alasan/Komentar
----	---------------	-------	-----------------

12	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau kondisi ketenagaan Pendidikan di sekolah ?
----	--

- 12.1. Sulit kita pada hal rumah kita di dekat sekolah. Penyebabnya tidak pernah kita. "memantau kondisi ketenagaan pendidik, siapa yang didalam?. Hanya kita tegur anak-anak kita suruh kalau kamu tidak ada gurunya cari gurunya itu kita bilang pada anak-anak. "Memantau lewat siswa?"
- 12.2. Peran komite suporting agensi baik yang berwujud finansial pemikiran maupun tenaga dan penyelenggaraan ke pendidikan. "Apakah komite sekolah pernah memantau kondisi ketenagaan kependidikan di sekolah?". pernah pemantauan dalam bentuk proses KBM di sekolah.
- 12.3. Iya. Cuma saya tidak bisa menentukan. Kalau memantau selalu kita pantau baik secara langsung maupun monitor melalui orang-orang yang kita kenal. Jadi ini begini-ini begini selalu kita tau dan kita beri masukan untuk kita pantau. Dalam bentuk kita lihat kondisi itu dan kita dengan cerita dari teman-teman yang kita kenal, dan identifikasi masalah dan jika melebihi yang wajar kita beri masukan.
- 12.4. Pernah kita. Berapa orang TUNY berapa penambahan menurut keadaan staf.

13	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi guru sukarelawan untuk menanggulangi kekurangan guru di sekolah?
----	---

- 13.1. Tidak pernah.
- 13.2. Tidak pernah. diserahkan kepada kebijakan di sekolah
- 13.3. Tidak pernah. Jadi itu kepala sekolah biasanya karena menganggap kita komite bukan pak kita disana. Wakil-wakil bisa menentukan jadi mempercayai sekolah. Kita harus ingat bahwa kalau kita ingin berhasil kita harus menaruh orang pada tempatnya.
- 13.4. Mobilisasi guru tidak pernah. Tidak ada.

14	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi tenaga kependidikan non guru untuk mengisi kekurangan di sekolah?
----	--

- 14.1. Tidak pernah kita. Hanya kita minta "tapi jangan dimasukkan" kita minta secara pribadi anak-anak disini supaya dimasukkan di tenaga TUNY tapi belum dilaksanakan. Hanya orang luar yang masuk.
- 14.2. Semua diserahkan kepada kebijakan di sekolah. Tidak pernah.
- 14.3. Tidak pernah. Diserahkan sekolah. Sekolah kita berikan manajemen sekolah. Kita intinya diajak menopang yang terkait dengan dana yang bersumber dari wali murid itu sendiri.
- 14.4. "Banyak komentar tidak pernah"

15	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau kondisi sarana dan prasarana yang ada di sekolah?
----	---

- 15.1. Tidak pernah. Kita takut kalau banyak ngomong tersinggung nanti. Yang itu kita khawatirkan. Kalau kita banyak ngomong tersinggung nanti. Itu yang kita khawatirkan. Jangan-jangan sayakan guru sementara saya diakui sebagai orang luar. Kalau dulu waktu baru-baru dibangun ini komite yang berkuasa. Sekarang sudah maju lain dia sekarang. Kalau dulu komite yang bangunannya, tenaganya, komite yang m usyawarahkan. Sekarang ini sudah maju akhirnya dibelakangkanlah. Bukan dibelakangi tapi dibelakangkan.
- 15.2. Pernah. Dalam bentuk langsung mengamati, melihat.
- 15.3. Selalu. Selalu kita pantau. Bentuk pemantauan kita langsung turun lapangan kita lihat kondisi sarana. Dan sering kita minta bantuan sumbangan dari wali untuk

bantuan meubelair itu kita evaluasi sebagai tanggung jawab kami terhadap kuota yang tidak menyimpang. Jawabannya selalu melakukan pemantauan.

- 15.4. Apakah pernah sih. Yang berhubungan sama komite kalau pembangunan beberapa lokal sifatnya sukelola dia pantau. Paozan sekarang pertanyaannya apakah kita sebagai guru tau apakah guru tahu komite pernah datang memantau? Karena saya tidak pernah melihat. Dari guru serempak tidak tahu. Junaidi bagaimana guru tau endak itu sekarang itu menjadi masalah.

16	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi bantuan sarana dan prasarana sekolah ?
----	---

- 16.1. Belum ada. Hanya yang dibeli itu melalui sumbangan wali murid. Bantuan berapa lokal itu sumbangan wali murid
- 16.2. Komite itu kalau mobilisasi jawaban ya dan tidak jawaban ya misalnya karena kekurangan sekolah kekurangan fasilitas sekolah itu nanti diusulkan oleh lewat musyawarah orang tua berarti tidak dikatakan mobilisasi. antara ya dan tidak karena sebagian kita minta sumbangan orang tua dan sebagian diusahakan oleh sekolah.
- 16.3. Ya selalu. Sebagai contoh RKB. RKB kita ikut dalam rangka memobilisasi Tanpa ada tanda tangan komite dan kepala sekolah perjuangan itu tidak akan berjalan karena itu sebuah sistem keterkaitan antara sekolah dan komite
- 16.4. Paozan kalau saya endak tau saya. Biasanya kalau kekurangan alat dan lain sebagainya menggunakan dana komite. Serempak guru itu mengembalikan bukan memantau. Apakah TU tau. Karena bagaimana dia endak tau orang dia terlibat langsung pada sarana dan prasarana. Junaidi dia pimplonya. Apakah saya pe laden. "guru tidak TU tahu".

17	Apakah Komite Sekolah pernah Mengkoordinasi dukungan sarana dan prasarana sekolah ?
----	---

- 17.1. Hanya anu saja pak. Kalau dia butuh segala sesuatu di sekolah dalam dana yang besar barulah kita rapat. Rapat melalui wali murid. Kumpulkan wali murid. Sekian dana yang harus masuk satu lokal.
- 17.2. Pernah. Koordinasi. Dalam bentuk komunikasi musyawarah dengan kepala sekolah
- 17.3. Ya harus. Karena sekarang kita akan melakukan sesuatu tanpa koordinasi dan komunikasi tentu suatu hal yang tidak mungkin bisa dilakukan. Karena koordinasi merupakan suatu proses. Koordinasi komunikasi dilakukan dengan baik dan terjaga dengan baik, apapun proses dilakukan berawal dengan baik kita harapkan hasilnya akan baik
- 17.4. Paozan koordinasi kayaknya endak. Junaidi Apakah koordinasi, inikan nyambung pertanyaannya. Serempak guru TU tahu Guru tidak tahu.

18	Apakah Komite Sekolah pernah Mengevaluasi pelaksanaan dukungan sarana dan prasarana sekolah ?
----	---

- 18.1. Tidak pernah. Berapa yang datang berapa yang rusak tidak pernah.
- 18.2. Pernah. Dengan melihat langsung. Tidak menggunakan analisis evaluasi. Tapi dengan melihat data yang ada.
- 18.3. Ya mengevaluasi. Yang biasanya dievaluasi ya kurangnya. Kalau lebihnya jarang itu terjadi.

- 18.4. Aan TU lagi sama jawabannya TU tahu Guru tidak tahu. “ dalam bentuk apa evaluasinya?” Aan kalau ada kesalahan pengerjaan misalnya dia suruh bongkar itu. Ada alat evaluasinya? Aan kalau bentuk laporan tidak tertulis hanya teguran. “pantauan langsung tidak tertulis TU tahu guru tidak”

19	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah ?
----	--

- 19.1. Hanya seperti tadi itu melalui rapat wali murid uang dari pemerintah sekian, uang dari wali murid sekian. Ini yang kita bangun hanya itu saja. Memantau berapa kondisi keuangan di sekolah? . tidak pernah
- 19.2. Pernah. Dalam bentuk proses kegiatan, apakah sesuai dengan program nya anggaran berjalank.
- 19.3. Kalau yang bukan bersumber dari komite tidak dipantau. Kita tidak pernah dilibatkan untuk itu. Saya pun merasa tidak enak karena bukan bersumber dari komite. Yang kita pantau dan kita tau adalah sumbangan yang bersumber dari wali murid
- 19.4. Aan tidak tahu sih ke dua-duanya. Tidak tahu serempak ke tawa. TU guru tidak tahu. “jawaban kepala sekolah sama ketua komite ia”. Made menunjuk teman ini baru tau ia. Serempak guru Cuma terima pekerjaan-percikan. “ dalam teori pendidikan belum. Karena hasil penelitian pengertiannya nantinya dibandingkan dengan teori.”sama dengan teori”. Guru tidak.

20	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah ?
----	---

- 20.1. Belum pernah.
- 20.2. Saya katakan karena anggaran itu ada anggaran yang dari pemerintah dan ada anggaran dari masyarakat jadi bukan mobilisasi. Membantu bersifat partisipasi orang tua
- 20.3. Iya. Kaitannya dengan urusan komite kita mobilisasi. Pokoknya yang berkaitan dengan dana bersumber dari warga masyarakat selalu komite yang di depan. Ketika ada masalah kita didepan ketika ada rejeki nanti dulu.
- 20.4. Aan kalau staf ada. Karena kalau staf administrasi.

21	Apakah Komite Sekolah pernah Mengkoordinasikan dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah ?
----	---

- 21.1. Seperti kita tadi apa-apa keperluan sekolah masalah keuangan melalui musyawarah saja kita. Barulah kita putuskan. Kalau komite bilang ia ia dia sekolah. Kalau endak endak. Ia koordinasikan.
- 21.2. Pernah. Dalam bentuk musyawarah.
- 21.3. Ia koordinasi. Yang berkaitan dengan dana masyarakat.koordinasi berkaitan dengan perencanaan.
- 21.4. Paozan tidak ada. Aan kalau TU ia.

22	Apakah Komite Sekolah pernah Mengevaluasi pelaksanaan dukungan anggaran di sekolah ?
----	--

- 22.1. Belum pernah. Kita lihat Apa-apa yang kita rencanakan biayanya sudah jadi, hanya sebelumnya baru kita koordinasi. Kalau sudah jadi masalah keuangan biaya yang sudah habis tidak pernah dia. Hanya akan membangun itu saja.
- 22.2. Pernah. Dalam bentuk proses program dengan kegiatan
- 22.3. Iya. evaluasi harus untuk pelaporan.

22.4. Paozan Naa ini tidak tau. Aansama jawabannya kalau masalah itu kita surat menyurat pak. jelas segala sesuatunya harus mengetahui ketua komite.

23	Apakah Komite Sekolah pernah Mengontrol proses pengambilan keputusan di sekolah ?
----	---

23.1. Na ini yang agak agak anu kita. Kalau mengontrol anggota memang tidak pernah hanya mengontrol ..... yang lain yang sudah ada hanya keputusan yang ada saja. Kemungkinan ketua komite yang kontrol. Memang ada sih anu a pa badan pemeriksa yang punya kewenangan penuh badan pemeriksanya. “Mengontrol pengambilan keputusan belum gih?”. belum. “proses pengambilan keputusan apa benar apa tidak kepala sekolah mengambil keputusan?”. Hanya anu sini a pa namanya kalau ada musyawarah yang menjadi tukang pembicaraan nya ke tua komite. Kepala sekolah hanya menerima keputusan dia. Na setelah keputusan diterima kepala sekolah yang mengerjakan. Kalau komite diluar dia.

23.2. Pernah. Dalam bentuk rapat komite

23.3. Ia mengontrol. Termasuk pak mase mau pindahpun kita tau.

23.4. Aansih setiap rapat pasti diundang komite itu. Unaidi rapat sekolah endak pernah?. Aan rapat sekolah yang menghadirkan ketua komite. Paozan inikan kontrol rapat yang menghasilkan keputusan. Kalau rapat gurukan endak pernah ada dia. Aan rapat TU endak pernah ada, tapi ada rapat khusus kalau dulu diundang ke tua komite. Rapat khusus dulu yang dihadiri oleh guru, TU komite guru staf, kan pernah sekali waktu dulu diundang pak Sweden membahas tentang masalah sekolah. “komite itu kontrol disekolah”. Aan formalnya tak pernah ada. Masalahnya kepala sama komite itu kan jalannya sendiri-sendiri. Paozan makanya kita endak paham. Guru endak tau TU endak tau.

#### **Pertanyaan tentang Komite sebagai Pengontrol (*controlling agency*)**

Ia	Kadang-kadang	tidak	Alasan/Komentar
----	---------------	-------	-----------------

24	Apakah Komite Sekolah pernah Mengontrol kualitas kebijakan di sekolah ?
----	---

24.1. Apa lagi ini ikut mengontrol kebijakan tidak pernah. Kalau kenaikan gaji guru tidak pernah. Hanya dilaporkan ke pada komite sekian guru negeri sekian guru honor gajinya dari uang komite hanya itu dilaporkan. Tidak dikontrol. “kebijakan tidak dikontrol”

24.2. Tugas ketiga dari pada komite sekolah mengontrol/ controlling agenci dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan pengeluaran pendidikan. “apakah komite sekolah pernah mengontrol kualitas kebijakan disekolah?”. kualitas kebijakan sekolah pernah dalam bentuk pengamatan

24.3. Kadang-kadang. Kalau ada pengaduan masyarakat baik itu masyarakat yang ada anaknya disana kita evaluasi dan kita benahi. Rekomendasi saya benahi dengan segera kebijakan yang keliru.

24.4. Aan kalau dari segi kualitas dia tidak secara langsung ke sekolah tapi kepala sekolah yang melapor ke komite. Paozan jadi TU tau Guru tidak tau. Aan semua yang berkaitan dengan anggaran, Atk yang terkait pendanaan dilaporkan semua ke komite. Itu semua dilaporkan tidak mungkin endak. Secara garis besar pasti dia berkoordinasi. Paozan ini riset kira-kira ada endak benang merah yang akan dapat ditarik. Aan kalau dilihat benang merah jelas ada. Masalahnya begini komite tidak secara langsung dia mengawasi ini tapi terkait dalam artian masalah kebijakan itu dilakukan oleh kepala sekolah tembusannya ke komite. “intinya MBS ini kita

mulai dari bawah komite yang memutuskan bukan dia yang diminta. Aan masalahnya begini pak kalau dilihat dari segi keadaan kita punya komite ini bukan orang yang tidak punya pekerjaan bukan orang yang nganggur. Paozan makanyakan terlepas dari kondisi itu jadi inikan kegiatan dia. Aan begini loo nanti jangan sampai apa yang kita buat di situ yang seharusnya dia memang berkoordinasi Cuma tidak dijalankan jadi rancu. Paozan ini respondennya guru yang pertanyaannya tentang manajemen komite. Aan ia jelas. Notulennya harus jelas. "Guru TU dari segi fisik tidak tau".

25	Apakah Komite Sekolah pernah Mengontrol proses perencanaan pendidikan di sekolah ?
----	--

- 25.1. Tidak pernah dikontrol ... hanya waktu akan diterima itu saja yang diterima sekian dan sekian akan diterima. "sebagai pelaporan".
- 25.2. Pernah. Dalam bentuk penyusunan RAPBS
- 25.3. Pada kurikulum tidak. Saya Kaitan dengan dana. Hanya di dana
- 25.4. Rata jawab tidak pernah. Sahdi perencanaan biaya mungkin

26	Apakah Komite Sekolah pernah melakukan Pengawasan terhadap kualitas perencanaan sekolah ?
----	---

- 26.1. Perencanaan sekolah mengawasi tidak dibatikan. Hanya yang dilibatkan sekolah itu umpamanya soal pembangunan waktu kita rapat itu orang-orang swasta tidak boleh jadi pengurus hanya orang-orang negeri saja yang jadi pengurusnya. Tersebut sudah dibacakan buku undang-undang peraturan itu dari dinas kemungkinan dari mana itu. "ada pembohongan publik".
- 26.2. Pernah. Dalam bentuk hasil dari pada suatu proses
- 26.3. Kadang-kadang. Tapi kalau perencanaan sekolah itu melibatkan sumber dana dari wali selalu. Kalau perencanaan sekolah bersumber dari dana APBD kalau di kasih tau saya akan kontrol. Kalau tidak di kasih tau saya akan kontrol. Kalau bersumber dari wali selalu dikontrol untuk pelaporan.
- 26.4. Paozan guru tidak tau. Aan ke mbali lagi hubungan pemimpin dengan komite karena garis koordinasinya jelas. Garis koordinasinya jelas.

27	Apakah Komite Sekolah pernah melakukan Pengawasan terhadap kualitas program sekolah ?
----	---

- 27.1. Program hanya program sekolah waktu anak-anak itu mau prakerin itu saja baru kita rapat melalui orang tua. Pengawasan?. Endak dilakukan oleh komite hanya guru-guru saja yang dilibatkan. "Program bermutu endak/efektif endak? endak ada.". hanya guru yang punya jurusan yang tau itu diwajibkan ke sana. Program tidak diawasi.
- 27.2. Pernah. Dalam bentuk ee hasil proses yang dilapor kepada kepala sekolah
- 27.3. Kalau program ia. Program pendidikan secara kurikulum jarang. Kalau bangunan ia.
- 27.4. Serempak jawab tidak tau karena dia bukti fisiknya tidak ada. Aan kalau kita semua disinikan endak formal semua walaupun sekedar datang, mantau, evaluasi nyampai tujuan memang guru tidak tahu, langsung aja langsung ke kepala sekolah. Yang jelas pertanyaan seperti itu guru tidak tahu semua.

28	Apakah Komite Sekolah Memantau organisasi sekolah ?
----	---

- 28.1. Tidak pernah dipantau. Wewenang kepala sekolah itu. Wewenang kepala sekolah saja. "tidak dipantau".
- 28.2. Memantau organisasi sekolah dan menyerahkan sepenuhnya kepada sekolah. Tidak memantau.
- 28.3. Tidak selalu/ kadang-kadang. Dipantau personil kelembagaan sekolah. temporer.
- 28.4. Paozan endak. Aan ia sepengetahuan guru dan pegawai tidak ada.

29	Apakah Komite Sekolah Memantau penjadwalan program sekolah ?
----	--

- 29.1. Endak pernah kita, hanya kita hanya komite dilibatkan didalam bangunan. Itupun hanya menganganu cari keuangan baru bisa. Selain itu endak ada. "ini beban, analisis dulu guru banyak jarang-jarang hadir tahun-tahun ini ketimbang tahun sebelum. Masalah guru yang dari jauh semua hari kena ngajar pagi dan sore. Guru yang dari dekat yang duduk didalam ada jabatan sebagai waka sebagai kebanyakan bisa ngatur diri didalam. Ini yang perlu dipantau!" kelemahan orang-orang komite disini artinya tersangkut guru-guru yang punya wewenang disini akan tersinggung nanti. "terjadi kesenjangan, yang lebih banyak mendapat pembayaran komite justru itu yang jarang jadwal kehadiran. Yang sedikit dibayar uang komite kehadirannya penuh. Banyak waktu nganggur, bahkan satu hari bisa nganggur 10 jam. Pagi ngajar 2 jam nganggur 5 jam, sore ngajar 3 jam nganggur 5 jam akhir 10 jam dan lama satu hari perlu dipantau ini? Ini kelemahan komite. Ini didalam penjadwalan.
- 29.2. Ia. Dalam bentuk pemantauan dilihat dari jadwal kegiatan atau proses kegiatan
- 29.3. Kaitan dengan kurikulum kadang-kadang. Yaitu kaitan dengan pelaksanaan prakerin/ujian, PSB. Kalau jadwal hari-hari guru mengajar tidak.
- 29.4. Paozan tidak. Aan kurikulum yang punya urusan, Paozantidak. Aan laporan dari kurikulum masuk ke kepala sekolah, kepala sekolah tembusan ke komite kan begitu aja karena tidak secara langsung di sekolah.

30	Apakah Komite Sekolah Memantau alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah ?
----	---

- 30.1. Pokoknya semua keuangan itu kalau anggota itu tidak tau dia. Kecuali ketua komite mungkin yang pantau. Luarnya endak ada danunya. Istilahnya kalau anggota komite tidak punya gigi dia kalau tiang pastikan. Ini Hanya ketuanya saja yang anu yang berkomunikasi kepada kepala sekolah. "tiap tahun tiap jurusan beda anggaran ini perlu dipantau!". Seperti keterangan tiang tadi hanya anggaran seperti taboga untuk anggaran pokoknya waktu mencari keuangan itu saja. komite menerima keputusan dari ketua-ketua jurusan itu.
- 30.2. Ia. Dalam bentuk kegiatan
- 30.3. Ia memantau pada alokasi anggaran APBD/APBN.
- 30.4. Aan kalau memantau secara langsung mungkin tidak. Tapi kalau memantau secara tembusan ia akan diiriskan surat dari sekolah ia yang terkait rancangannya, berapa makaiannya terkait dengan dana komite. Azmi idealnya berapa anggaran?. Aan Jelas guru tidak tahu. Guru dengan komite memang tidak ada garis kordinasinya. Hanya kepala sekolah dengan komite naa yang menyampaikan ke guru adalah kepala sekolah. "didalam komite itu sudah ada guru didalamnya dan menurut MBS juga demikian. Aan makanya sekolah kita tidak memakai MBS.

31	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau sumber daya pelaksanaan program
----	---

	sekolah ?
--	-----------

- 31.1. Na ini yang k ita e ndak t au. A pa ke tua ko mite k ontrol a tau t idak. H anya sepengetahuan saya sebagai anggota tidak pernah.
- 31.2. Ia . dalam bentuk melihat profesional dari pada tenaga pendidik.
- 31.3. Kadang-kadang. Kualifikasinya pada apa disitu
- 31.4. Aan menurut sumber daya endak sih asal masuk aja yang penting dia punya bisik ada. Ikut tes misalnya guru ini disuruh ngaji baca Alqur'an satu jus tidak.

32	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau partisipasi stake-holder pendidikan dalam pelaksanaan program sekolah ?
----	---

- 32.1. Secara ke dinasan d idalam a nggota i tu endak pernah. T api D alam pe ribadi ia kadang-kadang kita masukan pendapat kepada guru-guru yang ada di sekolah kita. Itupun guru yang kita kenal.
- 32.2. Ia. Dalam bentuk pemantauan komunikasi ke dinas atau ke dunia usaha
- 32.3. Kadang-kadang. Y ang selalu a dalah pa rtisipasi a ktifnya da ri wali t erhadap sekolah. Sedangkan walinya pengusaha diperhatikan peran aktifnya.
- 32.4. Paozan menurut ka camata ka sak tidak pernah. Partisi asi pa ra pe jabat itu endak pernah. Guru tidak tahu.

33	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau hasil ujian akhir ?
----	---

- 33.1. Hanya endak pe rnah k ita a nu, hanya k ita menerima laporan da ri ke pala sekolah saja itu.
- 33.2. Ia. Dalam bentuk pelulusan.
- 33.3. Ia. Waktu mau teng pengumuman ketua komite sudah disitu. Saya merasa bangga kalau partisipasi masyarakat tinggi. Kemarin co ntohnya k ita d i S MK memiliki nilai yang paling bagus di NTB. itu kita pantau
- 33.4. Aan jelas dipantau sih pak. Waktu pengumuman komite yang membacakan, kan ketua komite yang membacakan hasil pelulusan. Paozan bukti fisik pemantauan itu seperti apa?. Siapa tau ada notulennya. "kalau menurut ketua komite ia tapi dalam bentuk mendengar tidak tertulis". Aan itu belum kita tes. Kalau hasil ujian, hasil pr akerin, hasil U KK k alau du lukan ko mite yang t urun t angan. D ari gur u bentuk pemantauan be lum jelas. Paozan Kalau bentuk pemantauan jelas komite sendiri yang menanyakan yang punya andil.

34	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka partisipasi sekolah ?
----	---

- 34.1. Kalau dimasyarakat memang kita masuk aktif. Aktif dia
- 34.2. Ia. Dalam bentuk rapat komite.
- 34.3. Ia. K arena begitu d ia naik itu k ita pe rtanggung jawabkannya. k ita ot omatis evaluasi dan kita pertanggung jawabkan.
- 34.4. Paozan kalau guru tidak tau.

35	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka mengulang sekolah ?
----	---

- 35.1. Kalau disekolah SMK ini jarang yang ngulang. Endak pernah kita mantau
- 35.2. Pernah. Dalam bentuk jumlah kelulusan pelaporan.
- 35.3. Ia. D apat da ri informasi saja. A nak yang kawin ada t erlapor s udah t ermasuk memantau. Anak y ang b erhenti kemudian m au mengulang l agi, tidak n aik ngulang lagi itu dapat i nformasi s aja. Karena be rhubungan de ngan R APBS sebagai cerminan SMK dan pertanggung jawaban

## 35.4. Paozan saya tidak tau

36	Apakah Komite Sekolah pernah Memantau angka bertahan di sekolah ?
36.1.	Kita tidak pernah memantau. Hanya kita diundang oleh kepala sekolah ini murid kita yang nakal u mpamanya. B agaimana k eputusan k ita de ngan a turan sekolah/tata tertib sekolah apa k ita t etapkan at au kita k eluarkan. Hanya itu saja kita putuskan.
36.2.	Pernah. Dalam bentuk data
36.3.	Ia. D ipantau d idapat da ri laporan be ndahara kom ite ( petugas pe narikan iuran komite). K arena berhubungan de ngan pe mbayaran ko mite. Kalau anak murid bermasalah tentu tidak bayar iuran komite.
36.4.	Paozan tidak tau juga. Aan sama juga satu jalur pertanyaan ini. Kalau memantau secara langsung pak hanya laporan saja ke ketua komite. Karena kepala sekolah dengan ke tua ko mite lebih sibuk ke tua ko mite pak. Karena dia o rang lapangan karena dia orang dalam. Dia kerjanya di lapangan.

**Pertanyaan tentang Komite sebagai Mediator (*mediator agency*).**

Ia	Kadang-kadang	tidak	Alasan/Komentar
----	---------------	-------	-----------------

37	Apakah Komite Sekolah pernah Menjadi penghubung antara komite sekolah dengan masyarakat, komite sekolah dengan sekolah, dan komite sekolah dengan Dewan Pendidikan ?
37.1.	Kalau pe nghubung antara ko mite de ngan ko mite k ita t idak pe rnah. Kalau Penghubung komite dengan masyarakat ia pernah. “Dengan dewan pendidikan”?. Tidak pernah.
37.2.	Jadi fungsi ke empat mediator apa rat pe merintah ek sekutif de wan p erwakilan rakyat BUMN/dunia usaha. “apakah komite sekolah pernah menjadi penghubung antara s ekolah de ngan pe merintah ko mite sekolah de ngan masyarakat ko mite sekolah de ngan de wan pe ndidikan”?. P ernah. D alam bentuk b erkunjung mengundang Dewan Pendidikan. Mengundang DPR yaitu komisi III.
37.3.	Kalau de ngan de wan pe ndidikan k ita a kui belum w alaupun ko mite mengenal dewan pe ndidikan. T etapi ka lau d iundang d ewan p endidikan s udah. Antara sekolah de ngan ko mite selalu. K omite de ngan masyarakat i a. D engan dewan pendidikan dalam bentuk undangan termasuk pembinaan.
37.4.	Aan t ahu s ih. S etiap r apat ko mite d ia s ebagai pe nghubungkan, da ri gur u semestinya t ahu. P aozan e ndak tau. A an sama ka susnya de nagn a nak yang dikeluarkan dari sekolah itu kan ko mite yang menjadi penghubung. Masak guru endak tahu. Penyambung lidah antara sekolah sama masyarakat tiap rapat komite kan ada dia. Aan tidak semua guru sih terbatas pada waka yang lain sih ngangak aja diruangan. P aozan kebanyakan guru e ndak tau. A an pak p aozan ko ordinator kepala sekolah sore, jangan sampai nanti pertanyaannya berbalik mungkin paknya yang tidak pernah datang di sekolah. “serempak guru ketawa bilang bahaya”. Aan saya sering datang paknya endak pernah saya lihat. Sahdi itu menjadi rancu itukan umum.

38	Apakah Komite Sekolah pernah Mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan ?
----	--

- 38.1. Tidak pernah  
38.2. Pernah. Dalam bentuk penyusunan RAPBS.

- 38.3. Identifikasi tersirat bukan tertulis dan kita akan lemparkan di forum waktu pertemuan dengan wali. Yang rasio
- 38.4. Aan Kalau ke mbali ke ke simpulan s ebenarnya dia nyambung pertanyaan. Tiap rapat pasti ada pertanyaan kan dia yang jawab yang disetujui atau yang tidak disetujunya. Paozan waktu itukan tidak semua guru hadir. Aan ia jelas tiak semua guru yang hadir kan hanya sebagian kan waka. “unsur guru yang masuk ke dalam komite tidak menyampaikan ke guru, berarti informasi tidak nyampai. Berarti informasi terputus, terputus di sana”. Aan memang terputus. Karena guru juga tidak perlu tahu, masa semuanya harus tahu. Paozan semestinya semuanya harus tahu. Aan semestinya harus tahu sama seperti hasil jalan-jalan raya ke praya itu harus dilaporkan. Memang ke adaan sekolah kita seperti itu ke kebijakan yang tahu hanya segelintir orang, laporannyapun segelintir orang, padahal ongkosnya sudah jelas sudah dapat sekian kan gitu.

39	Apakah Komite Sekolah pernah Membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah ?
----	---

- 39.1. Kalau di luar rapat memang tidak pernah kita. Kalau rapat itu melalui rapat-rapat itu ketua komite yang memberi usulan.
- 39.2. Pernah. Dalam bentuk ekstrakurikuler
- 39.3. Kalau program pendidikan tidak. Program pendidikan secara kurikulum tidak pernah. Program ke rja belum pernah. S ebenarnya itu harus ada. Cuma kita program komite ka ya lembar-lembar yang di jilid tidak ada. Program yang ada tersirat di kepala apa program sekolah kita dukung bersama wali murid.
- 39.4. Paozan tidak tahu. Aan tidak tau

40	Apakah Komite Sekolah pernah Mensosialisasikan kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat ?
----	--

- 40.1. Secara umum tidak pernah kita. Kalau ada datang wali murid baru diumumkan. Kalau secara umum memang tidak pernah
- 40.2. Pernah dalam bentuk rapat orang tua siswa
- 40.3. Selalu. Setiap ada rapat selalu. Kepala sekolah memberikan tentang itu kemudian kami memberikan semacam suport. Program sekolah dilemparkan yang sifatnya rasional kemudian kita dukung untuk program sepanjang memajukan pendidikan di smk.
- 40.4. Paozan tidak tau saya. Aan yang jelas pada rapat komite disosialisasikan, iakan masyarakat itu wali siswa jelas di sosialisasikan. Paozan caranyatanya seperti itu komunikasinya yang terputus, karena tidak semua tidak secara langsung. Selesai rapat ini sudah selesai, pokoknya segelintir orang yang tau. Aan s ebenarnya nyambung itu. Paozan ga ris ke kebijakan garis organisasi nyambung, ga ris komunikasinya yang terputus. Aan komunikasi apa maksudnya apakah setiap kali rapat guru dibri tahu satu-satu. Paozan misalnya selesai rapat komite misalnya ada bukti fisik ada lanjutan apapun yang dibicarakan pada rapat itu dibicarakan pula dirapat. Aan kan di wakili ke pala sekolah. Paozan na ai tulah maksudnya komunikasi yang terputus. Aan pertanyaan pak s awal harus ke tua komite langsung. Paozan memang ini manajemen komite, manajemen ketua komite. Aan dari segi ny atanyakan komite sebatas institusi lalu kepala sekolah yang melanjutkan. “dari komite sebagai organisasi mungkin ada sebagai pemberi informasi kepada guru mungkin ada yang dia buat”. Aan saya aja anggota komite saya tidak tau siapa saja.

41	Apakah Komite Sekolah pernah Memfasilitasi berbagai masukan kebijakan program terhadap sekolah ?
----	--

- 41.1. Kita nyampaikan melalui ketua, ketua menyampaikan ke sekolah. “pernah”  
 41.2. Pernah. Dalam bentuk MOIU kepada dunia usaha  
 41.3. Iya. Dalam bentuk rapat apa pun ka itannya dengan program dilakukan melalui prosedur dan musyawarah. Karena komite itu bukan satu orang dikaitkan dengan anggotanya sampai ribuan walaupun sistemnya perwakilan  
 41.4. Paozan tidak tau. Kalau itu saya tidak tahu. Bahkan tidak ada

42	Apakah Komite Sekolah pernah Menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program sekolah ?
----	---

- 42.1. Memang kita tidak pernah menampung. Ketua komite yang menampung bersama kepala sekolah. “secara tidak tertulis gih?”. Secara lisan. Secara lisan itu yang disampaikan ke sekolah.  
 42.2. Pernah. Dalam bentuk saran dari pada bapak-bapak  
 42.3. Iya sering. Terutama pengaduan prakerin karena mengeluarkan uang. Dan komite tegas pada wali kalau anda tidak punya uang jangan masukkan anaknya ke SMK karena SMK itu sekolah mahal  
 42.4. Kalau secara tidak langsung iya karena semua wali kelas itu kalau mengeluh ke ketua komite semua baru disampaikan kepada sekolah. Cuma guru jelas tidak tau karena itu wilayah kerjanya beda, sama kaya kasus dulu.

43	Apakah Komite Sekolah pernah Mengkomunikasikan / menyampaikan pengaduan dan keluhan masyarakat terhadap sekolah ?
----	---

- 43.1. Hanya ketua komite saja yang menyampaikan. “disampaikan oleh ketua”.  
 43.2. Pernah. Dalam bentuk langsung berkomunikasi  
 43.3. Iya disampaikan. Kalau rasional untuk ditanggapi ditanggapi.  
 43.4. Kalau disampaikan sih pak, setelah diadakan disampaikan langsung ke pada kepala sekolah tidak ke guru disampaikan nanti kepala sekolah yang negur guru yang bersangkutan. Sahdi, Paozan kita tidak tau jadinya. Kalau jelas tidak tau Cuma dari segi formalnya siapa yang dapat teguran itu sih yang tau. Tidak diketahui orang lain kecuali ember mulutnya saya ditegur sama kepala sekolah kemarin karena anak saya hukum.

44	Apakah Komite Sekolah pernah Mengidentifikasi kondisi sumber daya di sekolah ?
----	--

- 44.1. Dari anggota komite hanya menerima mendengar laporan dari kepala sekolah.  
 44.2. Pernah. Dalam bentuk data  
 44.3. Iya. Tapi kadang-kadang. Ada tidak guru baru, apa b egrounnya, bagaimana kinerjanya, siapa namanya dimana rumahnya...  
 44.4. Kalau komite secara langsung tidak kepala sekolah yang mengidentifikasi. Bisa tidak pertanyaannya kepada kepala sekolah. Bukan untuk komite kayaknya. Paozan ini pertanyaan ke guru tentang komite. Kalau semua pertanyaan pak sawal ini guru tidak tahu. Paozan iya. “yang akan di analisis nanti menghasilkan apa”. Paozan menghasilkan teori baru. Kalau bahwa kompetensi yang dipakai di SMK ini kebanyakan tidak nyambung. “di makan virus”. Serempak iya. Kalau makanya perlu siraman rohani dari dua orang bapak kita ini menunjukkan sahdi dan azmi.

45	Apakah Komite Sekolah pernah Mengidentifikasi sumber daya masyarakat ?
----	--

- 45.1. Kalau kita disekolah itu endak pernah menyampaikan. Hanya kita dari pemerintah yang meminta data-data itu. Dari situlah kita ambil melalui dusun. “Secara pribadi bukan dari organisasi komite gih “?. Secara pribadi anggota, Bukan atas nama komite.
- 45.2. Pernah. Dalam bentuk data
- 45.3. Jarang. Banyak masyarakat yang dekat-dekat yang kita kenal termasuk yang menjadi wali disana. Boleh dikatakan tidak.
- 45.4. Paozan sahdi Tidak tahu. Aan tidak tahu.

46	Apakah Komite Sekolah pernah melaksanakan Mobilisasi bantuan masyarakat untuk pendidikan di sekolah ?
----	---

- 46.1. Kita kebetulan tidak ada yang menyumbang itu. “Cuma uang komite aja”?. Ia
- 46.2. Saya bilang ia dan tidak kenapa ada dana dari pemerintah dan ada bantuan dari orang tua wali
- 46.3. Ia. Harusnya selalu. Pokoknya yang berkaitan dengan bantuan masyarakat harus selalu. Karena judulnya kita menjadi komite tunda kutip yang dominan adalah membantu sekolah dalam pembiayaan untuk menambah jam lebih guru dan menambah pembiayaan lain.
- 46.4. Paozan Tidak tahu. Substansinya saja Komite tidak tahu apalagi guru. Komite bilang ia guru bisa bilang tidak. Aan mungkin komite tidak mengerti karena kebanyakan bahasa ilmiah masalahnya

47	Apakah Komite Sekolah pernah Mengkoordinasikan bantuan masyarakat ?
----	---

- 47.1. Seperti tadi masyarakat yang menyumbang itu tidak ada. Jadi endak pernah itu. “tidak dikoordinasikan”.
- 47.2. Pernah dalam bentuk rapat komite.
- 47.3. Ia. Karena komite merupakan lembaga yang terbentuk melalui koordinasi dan komunikasi.
- 47.4. Paozan tidak tahu. Aan tidak pernah. Dari segi biaya pembangunan dikoordinasikan, model itukan yang dua lokal itu dana dari wali siswa bkan dana APBD. Paozan pernah pak sweden memberi tahu kita?. Aan kalau guru tidak tahu. Paozan T U s i h ia. Aan kalau saya jawaban secara langsung. Kalau secara langsung ke T U nya jelas tidak pernah. Tapi dari segi kita urut kembali hubungan-hubungannya ia. Paozan inti mau tahu. Pernah diajari cara oleh ke tua komite. Kalau sudah udah.

2. Hasil wawancara Berurutan ; 1. (Mase) Kepala Sekolah, 2. (Murdi) Ketua Osis di dampingi teman siswanya, dan seorang guru (Candra), 3. (Sweden) Ketua Komite, 4. Diskusi bersama (Dewan Guru, Tata Usaha, dan siswa).

**Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Tangibel (berwujud)**

Ia	Netral	Tidak	Alasan/Komentar
----	--------	-------	-----------------

48	Apakah Kondisi Meja dan kursi di Sekolah anda dalam kondisi baik dan tertata rapi ?
----	---

Jawabannya:

- 48.1. Ia. Baik Tertata rapi.

- 48.2. Ia kalau menurut saya kondisi meja dan kursi dibelakang tertata rapi. Karena perubahan SMK ini semakin maju dari tahun ke tahun. Karena memiliki gedung baru juga meja dan kursi baru dengan itu kita juga merawat dalam proses belajar
- 48.3. Ia. Ia tertata walaupun nantinya waktu pulang endak karuan itulah jiwa mudanya anak-anak.
- 48.4. Serempak jawab sebagian besar. Baik tertata rapi.

49	Apakah Kondisi Gedung ( RKB) Sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai ?
----	--

- 49.1. Ia. Saya bilang baik tetapi tidak memadai masih kekurangan. Netral
- 49.2. Untuk saat ini mungkin kita tahu setelah berprosesnya sekolah ini dari tahun ketahun semakin hari semakin memadai. Karena disana bisa kita lihat tiap tahun ada perubahan-perubahan pembangunan-pembangunan di SMK ini sehingga disana kita akan kondisi baiklah. Jawabannya netral tapi kadang-kadang memadai secara otomatis semuanya bisa masuk pagi dan ada lebih-lebihnya. Disaksikan oleh suara pak candra pokoknya sampaikan apa adanya. Jawabnya netral.
- 49.3. Ia memadai sekarang. Walaupun waktu masuk semua dua sepada yang masuk pagi dan sore tetapi kita tidak minjam gedung lagi. Lain dengan dulu kita minjam gedung di SMP
- 49.4. Aan, Baik bari jadi. Paozan Memadai tidak. Baik kurang memadai, Siswanya banyak

50	Apakah Kondisi Dapur/ ruang praktek Sekolah anda luas dan lengkap?
----	--

- 50.1. Belum. Tidak
- 50.2. Ini mungkin tidak pak karena kita ketahui ruangan prakteknya saja digunakan ruangan untuk belajar seperti mungkin praktek anak-anak tata boga disana praktek diruangan TKJ akhirnya anak tkj ini kadang-kadang belajar di luar ruangan sekolah tapi masih belajar didalam lingkungan sekolah artinya belajar di alam. Kami harapkan ruangan untuk praktek harus ada sih untuk kemajuan siswa disini karena kita tahu SMK ini membutuhkan prakteknya yang banyak bukan teori itu harapan kami
- 50.3. Kayaknya kurang. Kurang lengkap karena pak mase sering ngeluh dengan kondisi tempat praktek. Jadi jawabannya netral.
- 50.4. Paozan tidak. Aan bukan belum lengkap tapi belum punya. Tolong nanti tesisnya ditembusin ke dinas satu. Paozan memang begitu. Orang dibiayai sama dinas kok harus ditahu.

51	Apakah Kelengkapan KBM Sekolah anda dalam kondisi baik dan memadai ?
----	--

- 51.1. Baik dan kurang memadai. Netral.
- 51.2. Kalau kegiatan belajar mengajar disini mungkin kayak kurang. Kuranglah pak. Istilahnya kita ketahui dalam praktek kurang sekali. Contohnya mungkin kaya di tkj disana muridnya banyak sedangkan peralatan yang digunakan disana kurang akhirnya berdesak-desakan dalam kegiatan praktek. Di jawab netral aja.
- 51.3. Sebenar yang lebih tahu guru. Tapi saya melihat cukup memadai karena konteksnya ke saya kondisinya cukup memadai
- 51.4. Pozan, Aan Baik tapi belum memadai. Paozan pegawai kan lengkap tapi kita mau buka internet mau apa-apa belum ada.

52	Apakah Kondisi ruang kelas Sekolah anda dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman?
----	---

- 52.1. Ia. Dalam bentuk kenyamanan belajar
- 52.2. Untuk saat ini mungkin nyaman. Tapi dikatakan ada komisarinya disana. Di kelas sendiri saya disana selalu bersih. Rapi.
- 52.3. Nyaman itu relatif tergantung yang menilainya. Kalau menurut saya ia memadai. Karena dari segi ukuran kelas dan siswa memadai pokoknya nyaman udah. Bersih dan rapi.
- 52.4. Aan itu tugasnya guru agama yang menjawab. Sahdiny amannya yang belum. "bersih ia?. Ia. Paozan nyamannya karena faktor nyamannya itu tidak terukur dari ruangan itu saja, terukur dari anak. Aan kalau saya lihat bukan faktor anak karena pemimpinya tidak kerja sama dengan kita. "bersih, rapi ia. Nyaman kurang".

53	Apakah Terdapat Toilet yang bersih dan memadai ?
----	--

- 53.1. Toiletnya bersih tetapi kurang memadai. Netral.
- 53.2. Kalau toilet ini tidak pak. karena toilet kita ketahui sangat kekurangan sekali. Karena disana sebenarnya harapan kami setiap ruangan memiliki toilet satu. Yang kita ketahui dalam satu ruangan itu banyak sekali siswanya. Kadang-kadang disini kita ngantri untuk buang hajat buang air kecil supaya tidak terjadi sepereti itu harapan kami toilet ini ditingkatkanlah. Toilet terbatas sekali
- 53.3. Netral. Sekali lagi bersih itu relatif. Jujur aja kita takakan kalau toilet ke pala sekolah bersih memadai. Sedangkan toilet siswa kadang-kadang dimasukkan kertas. Jadi jawaban netral aja.
- 53.4. Paozan tidak pak. Aan bersih kalau guru-guru itu Cuma kurang. harga keringat orang. Paozan kalau saya masuk toilet itu ia kotor terus ia baunya. Aan kasihan kerjaan pak sudar tetap kerja. lampu sering hilang diperbaiki, lampunya endak ada itu.

#### Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Reliability (keandalan)

Ia	Netral	Tidak	Alasan/Komentar
----	--------	-------	-----------------

54	Apakah Prosedur penerimaan siswa di Sekolah anda mudah dan cepat ?
----	--

- 54.1. Sesuai dengan juknis ia.
- 54.2. Dikatakan mudah tidak. Karena bagi siswa yang masuk disini harus bersaing dan istilahnya kalau kita lihat skil dan kemampuannya untuk dia bisa masuk didalam menjadi siswa di SMK. Prosedurnya tidak mudah harus manjalani prosedur-prosedur yang ada. Berbelit? Tidak. netral. Terbuka menerima bagi siapapun di SMK ini tetapi harus mengikuti peraturan yang ada
- 54.3. Sepakat. Apa yang dilakukan sekolah lain itu yang dilakukan. Kalau dia memungut sekolah lain itu dia juga memungut PSB. Walaupun memungut PSB dilarang. Kayak kemarin yang saya dengar dan saya tau dia memungut walaupun dari segi tidak dibolehkan. Tapi dalam rangka itu dengan alih untuk honor dia memungut. Ini yang saya bicara fakta. Ini faktanyaseperti itu. Bagaimana standar artinya standar untuk KLU. Itu artinya apa yang dilakukan oleh SMK kalau itu salah otomatis yang lain ikut salah.
- 54.4. Aan kalau mudah dari TUNYA pasti KTUNYA yang didekati. Mewakili TUNYADIBILANG CEPAT kalau dari guru endak tau kalau untuk ke siswa cepatk. Cari surat ke terangan dan segala macam soalnya kita yang kerja masalahnya. Sahdipenerimaan siswa baru maksudnya. Paozan termasuk siswa pindahan? Ia.

Makanya kalau siswa pindahan itu cepat. Cepatnya di TU. Tapi TUnya endak tahu tiba-tiba endak ada, tiba-tiba sudah ada. Aan karena hitungannya sudah jelas Sahdi Guru endak tahu. Aan TU aja endak tahu tiba-tiba tolong ini buat absennya, paosan tiba-tiba sudah ada m urid baru. Sahdi j alan belakang. Aan bukan j alan belakang j alan depan m emang guru endak tahu makanya dikoordinasikan tapi kan endak pernah ada koordinasi takut kebagi.

55	Apakah Proses belajar mengajar di Sekolah anda dijalankan dengan baik dan lancar ?
----	--

- 55.1. Ia. Dalam bentuk disiplin belajar
- 55.2. Kalau Proses belajar ini mungkin menurut saya netral.
- 55.3. Proses ia. Kalau menurut komite. Tapi banyak juga laporan baik dari siswa itu langsung atau orang tua siswa. Anak saya masuk kadang-kadang belajar kadang-kadang tidak. Jadi jawaban saya netral.
- 55.4. Aan tolong ini gurunya yang ditanya. Paozan KBM nya baik tapi lancarnya yang belum, kurang baiknya tapi terlihat ada bukti KBM tidak lancarnya tidak tepat waktu. Aan tapi tiga empat hari yang lalu bermasalah total. Sahdi dari kepala sekolah apa jawabannya ? “dari kepala ia, komite ia” Aan dibantu paknya. Paozan baik tapi tidak lancar, baik artinya anak-anak banyak masuk sekolah tidak lancarnya adanya guru-guru yang endak masuk. Perkara internal di kelas itu kan pergantian pelajaran, itu yang endak lancar.

56	Apakah Jadwal pelajaran di Sekolah anda dijalankan dengan tepat/disiplin ?
----	--

- 56.1. Ia. Dalam bentuk ketepatan waktu
- 56.2. Ia ia. Pelajaran apa saja yang dijalankan ? semuanya.
- 56.3. Rencananya begitu. Tapi kembali lagi gurunya tidak masuk dan anak-anak pada di luar bagaimana caranya bisa belajar dan disiplin jadi bagaimana ini.
- 56.4. Tepat tapi tidak disiplin. Aan tepat di disiplin Cuma terburu jarak dan waktu. Paozan tepat tapi kurang disiplin. Aan ikuti jawaban kepala sekolah tepat disiplin. “alasan dan komentar”. Paozan pertama dari kondisi siswa transportasi kurang lancar/jarak dan waktu termasuk. Kemudian dari pihak guru tidak semua guru tetap faktor utamanya karena guru satu jam disini faktor tertentu menyebabkan Aan mengajar di dua tempat. Paozan itu faktor utamanya. Aan karena kita cari makan. Paozan Kalau siswa semua anak-anak itu menjawab alasan transportasi. Dari guru semuanya ingin mendapatkan tambahan dan itu sudah akhirnya yang harus dituntut.

57	Apakah Proses belajar mengajar di Sekolah anda mudah dipahami dan dimengerti ?
----	--

- 57.1. Ia. Dalam bentuk proses KBM di kelas
- 57.2. Kalau menurut saya ia tergantung gurunya yang mengajar. Dan disini kalau gurunya kurang bisa menangkap m urid atau menguasai m urid kita menangkap pelajarannya tidak mudah. Disini kalau menurut saya Netral
- 57.3. Saya kira begitu. Karena semacam anak umur SMA/SMK dari 16-17 tahun begitu. (Mudah).
- 57.4. Paozan Ini relatif pertama tergantung materinya ke dua tergantung cara menyampaikan dan yang ketiga tergantung siswanya jawabannya netral. Aan garis besarnya masih dibilang baik. Netral aja

58	Apakah di Sekolah anda terjadi Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang tersedia ?
----	---

- 58.1. Tidak. Karena sampai saat ini jika berbicara dengan mutu pendidikan yang dituntut adalah delapan standar pendidikan oleh karena itu yang tidak mendukung sekarang adalah biaya. Kurangnya biaya pendidikan
- 58.2. Kalau menurut saya mungkin fasilitasnya tidak. Soalnya kita disini kekurangan itu bahan-bahan prakteknya. Istilahnya ruangan – ruangan prakteknya kurang memadai sesuai dengan komite yang kita bayar harapan kami perlu ditingkatkan, perlu dipikirkan upaya kita untuk tahun pe lajarannya upaya semangat itu supaya prakteknya tidak nanti gitu semuanya bisa praktek bersama upaya bisa berjalan atau semuanya bisa mengikuti itu pak. Sesuai biaya pendidikan atau merasa berat dari fasilitas yang ada ? tidak tidak merasa berat mungkin pak. Netral.
- 58.3. Ia. Makanya kemarin kan ada sumbangan dari wali kalau sekolah membutuhkan katakanlah sebanyak lima puluh juta tetapi pada akhirnya yang masuk sebanyak dua puluh juta berarti kita sesuaikan dengan kemampuan yang bisa kita persiapkan dan itulah jalan kita bersama pihak sekolah.
- 58.4. Aantidak sesuai. “tidak sesuai yang mana kelebihan atau kekurangan”. Aankurang adalah pak. Paozan jadi pertama anggaran yang dikeluarkan oleh wali murid terukur pada titik tetapi tidak pada prestasi. karena pertama terlihat dari pengembangan sekolah fokus pada fisik yang ada pengembangan gedung salah satu contoh. Aandari teman-teman yang lain tidak seimbang. Paozan dari siswa kebanyakan bilang kita mengeluarkan banyak uang tapi hasilnya tidak. Dari guru rata-rata relatif sama karena tergantung dari kebijakan sekolah. Aandari T U tadem.serempak ketawa. “tidak sesuai kelebihan biaya atau kekurangan?”. Tidak sesuai dalam artian kita berlebihan biaya. Paozan manajemennya yang kurang. Manajemennya yang tidak baik. Jadi kalau kita seandainya dengan dana sekian manajemen kita efektif maka sesuai dengan biaya. Aandana yang masuk pertahun di SMK ini satu M pak. Satu M per tahun kalau dikalikan dari jumlah siswa. Paozan kalau kita bicara masalah rielynya saja dalam analisa analisa kordinator uang komite sekian dari sekian anak itu pun mereka mampu jika itu murni operasional. Tapi kalau menyangkut yahanya h itu tidak bisa karena kebanyakan dana siswa dipakai pengembangan. Jadi kembali ke manajemen. Aanjawaban kepala sekolah apa ? “tidak sesuai”. Aansukur sama idem aja sih pak, tapi dari segi pemikiran yang mana gitu ia tidak sesuai dana SMK bantuan APBD ada bantuan APBN ada komite ada. Paozan dana banyak Cuma manajemennya yang kurang. Aankepala sekolah yang tidak sesuai itu seperti apa bantuan dari pusatkah APBD kah. Paozan karena transparansi itu yang tidak ada karena manajemennya yang kurang.

#### **Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Responsiveness (keresponsifan)**

Ia	Netral	Tidak	Alasan/Komentar
----	--------	-------	-----------------

59	Apakah di Sekolah anda memiliki Pengajar yang Profesional dan tepat sasaran ?
----	---

- 59.1. Netral.
- 59.2. Ia, ia, ia. Ada guru-gurunya profesional sekali
- 59.3. Kalau kita lihat dari data dari tetal mereka rata-rata sarjana strata saja yang masuk ia.

59.4. Apakah profesional semua. Paozan tidak semua, Indikatornya ke kurangan guru topoksinya masing-masing, ada guru matematika ngajar TKJ, ada guru PPKN ngajar seni budaya, ada guru agama ngajar seni budaya jadi netral sebagian guru. Kualifikasi rata sarjana

60	Apakah di Sekolah anda Petugas / Pegawai memiliki ketangkasan memberi info yang jelas, mudah dimengerti ?
----	---

60.1. Ia. Dalam bentuk komunikasi.

60.2. Ia. Petugas pegawainya. Informasi apa saja? kayaknya banyak salah satu informasi kayak dalam rangka ulang tahun, kegiatan hari libur dan juga kegiatan-kegiatan yang bersifat untuk menyatukan kita antara kelas satu dan kelas tiga dengan mengadakan keakraban. Informasinya cepat? Ia.

60.3. Ada beberapa yang memiliki itu tapi banyak juga yang tidak mampu memberikan itu. Sulit orang mengerti malah semakin bingung. Netral saja.

60.4. Paozan tidak tangkas. Karena karena KTU nya yang bikin kita tidak tangkas. Kalau melayani siswa itu tangkas. Paozan tidak tangkas, jadi salah satu indikator ketangkasan itu pertama dari segi absensi siswa, anak yang sudah ke luar sudah menikah, bahkan sudah meninggal masih terdapat pada absensi siswa. Atau tugas guru yang menyoret. Paozan tidak ter outdit. Atau begini pak koordinasi kita yang kurang. Wali kelas tidak pernah menyampaikan ini anak sudah hilang, anak sudah kawin. Guru menunggu pelaporan. Atau koordinasi yang kurang. Kalau masalah tangkas itu tangkas

61	Apakah di Sekolah anda jika ada pertanyaan dari siswa, maka siswa mendapatkan Penjelasan yang jelas dan tepat ?
----	---

61.1. Ia. dalam bentuk pembinaan

61.2. Tidak. Lagi sekali itu tergantung dari gurunya yang mengajar. Dikala gurunya itu bisa menangkap bisa menguasai murid-muridnya disini pasti akan mendapatkan jawaban yang sesuai. Netral.

61.3. Netral saja seperti yang dikatakan tadi tidak semua guru dapat memiliki kemampuan untuk meyakinkan orang. Karena meyakinkan orang dia melihat dari siapa yang menyampaikan. Itu yang saya lihat jadi disitu netral.

61.4. Paozan kalau terkait mata pelajaran. Setiap materi ada pertanyaan guru menjawab. Atau sebenarnya dana komite tidak boleh ada guru yang memegang. Sebenarnya TU yang memegang. Paozan tidak boleh guru. Atau kegiatan-kegiatan semuanya sebenarnya TU. Sekarang tidak. Alih fungsi semua.

62	Apakah di Sekolah anda Sikap para pegawai/karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya diri anda ?
----	---

62.1. Ia dalam bentuk kedisiplinan kerja

62.2. Disini sikap para pegawai mungkin tidak semuanya baik. Menurut saya disini netral. Ada pegawai yang baik ada pegawai yang tidak sesuai dengan keinginan kita. Netral.

62.3. Kayanya endak. Netral aja. Karena dengan anak-anak dengan umur yang begitu pancaroba sulit dilakukan sesuai dengan yang kita harapkan. Makanya disini siapapun yang menyampaikan yang dilihat disitu yang menyampaikan. Bukan apa yang disampaikan yang diterima. Walaupun ada orang yang mengatakan janganlah dilihat orang yang menyampaikan tapi denganlah apa yang disampaikan. Itu sulit pak. Itu harus ada karisma seseorang walaupun itu ada staf

menyampaikan tapi s uruh untuk m eyakinkan m urid i tu s ulit. gur ulah yang diterima.

- 62.4. Paozan tidak. Aan tergantung orangnya. Saya murah senyum pada semua siswa. Seharusnya pertanyaannya ke s iswa bukan ke gu ru bukan ke TU tapi ke s iswa. Paozan berdasarkan informasi yang saya terima dari s iswa TU nya selalu judes-judes. A an g iliran ke peng nyebuk. “pelaporan s iswa t ergantung o rangnya” ia. Paozan oknum

**Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Assurance (jaminan/keyakinan)**

Ia	Netral	Tidak	Alasan/Komentar
----	--------	-------	-----------------

63	Apakah di Sekolah anda memiliki Kompetensi pengajar ( Pengetahuan dan kemampuan Pengajar dalam mengajar) ?		
----	--	--	--

63.1. Ia. Dalam bentuk proses pengajaran KBM

63.2. Iaiaia memiliki

63.3. Ia . ka rena d isana harus s esuai di bidangnya. Di situ pr ody harus pr ofesional dibidangnya. Dan harus jelas dibidangnya. Makanya jawaban saya ia.

63.4. Aan i a s ih. Kalau d ia e ndak bisa ngajar e ndak usah jadi gur u. Beda lagi, ka n sering d irapat d ibilang ke pala s ekolah da pat teguran da ri siswa ka tanya ba nyak guru yang begini begitu. Nyaut ketawa. Aan kalau kompetensi ia jelas pak ia bisa ngajar di SMK d ia pu nya kompetensi. Tapi ad a s atu yang masih bermasalah teman k itakan ke temu sama siswa d ia t akut. Tapi sudah p indahkan . Agus ke perhubungan jadi s taf disana, dia tidak bi sa l ihat orang banyak dia l ihat muka orang itu seperti lihat setan. Itu ada ketakutan. Saya rasa itu terkait dengan apa ia, Paozan pe rtama p sikologis, t opoksinya. Aan sarafnya yang terganggu semenjak dia nikah.

64	Apakah di Sekolah anda memiliki Keterampilan t enaga pe ndidik d an kependidikan dalam bekerja ?		
----	--	--	--

64.1. NETRAL.

64.2. Ia, i a. Guru-guru o i a ad a. P. Candra ny aut “terampil ada yang gak. t erampil dalam pengertian b ukan bi sa m embuat teman-temannya senang secara u mum mereka-mereka itu bisa memiliki kua litas gak? Ada da n t idak ada. Netral. Guru demikian juga guru memiliki kompetensi apa ya atau netral. Jawab netral. Karena guru ada y ang bi sa m ewakili m urid-muridnya ada y ang tidak bisa m ewakili murid-muridnya da lam a rti ka ta pa da s aat di a mengajar itu t idak mudah memahami apa yang beliau ajarkan kepada kita. Kompetensi guru sebagian ia? Ia sebagian. Jadi jawabannya netral.

64.3. Netral ajalah.

64.4. Aan Jelas sih. Paozan pak irwan, pak prat, pak suhardita itu hebat. Aan jangan dilihat yang disana-sana. Pak prat terampil ia keterkaitan dengan jurusan. Trampil dia.

65	Apakah di Sekolah anda memiliki Pelayanan yang Sopan dan Ramah ?		
----	--	--	--

65.1. Ia. Dalam bentuk komunikasi

65.2. Pelayanannya ka lau menurut saya ada. Karena di sana ada tertata di mading dan dipapan ad a ka ta-kata yang bisa k ita gu nakan sebagai p edomanlah da lam k ita masuk di sekolah ini. Kesopanan pelayanan sebagian ? netral. sebagian lah

- 65.3. Baik mendapatkan pelayanan diluar ia. Tapi kayaknya enggak karena ada pu la pengaduan baik pengaduan dari staf dari stafnya sendiri atau dari guru. Jadi netral sajalah
- 65.4. Aan pelayanan otomatis staf iakan. Tergantung individu “kasiswa” ia secara garis besar i a. Paozan secara garis b esar i a walaupun ada l aporan tentang. A an laporanpun secara individu saja. “ netral aja”. Aan ia netral tandanya ia dan tidak.

66	Apakah di Sekolah anda memiliki Keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan ?
----	---

- 66.1. Ia dalam bentuk adanya satpam
- 66.2. Kalau keamanan mungkin terjamin pak. Yang kita ketahui disini Dari hari ini semakin hari semakin bagus makin bertingkat.
- 66.3. Kadang-kadang . kalau kita berbicara keamanan dan segala macam. Netral saja.
- 66.4. Aan kalau kita tidak pernah bermasalah i a jelas aman. “ terkait kepercayaan terhadap pelayanan”. Aan masalahnya misskomunikasi s aja. Sahdi kalau disitukan ada . Aan jasa raharjakan dapat kaya kasus anak yang tabraan itu. Asuransi itu. “berarti ia berbentuk asuransi”. Paozan asuransi bumi putra.

67	Apakah di Sekolah anda para Pegawai/Karyawan berpakaian rapi dan menarik ?
----	--

- 67.1. Ia. Dalam bentuk disiplin
- 67.2. Disini mungkin netral pak.
- 67.3. Ia. Kalau orang perempuan sudah pakai jilbab kan rapi. Atribut dari sekolah kita harus rapi. Bagaimana kita berbicara misalnya wahai anak-anak kamu harus rapi. Sementara yang berbicara tidak rapi. Jadi disitu rapi karena mempengaruhi anak-anak.
- 67.4. Paozan oo ia. Aan sopan rapi dan menarik.

68	Apakah di Sekolah anda memiliki keamanan pada waktu proses belajar mengajar (Bebas bahaya) ?
----	--

- 68.1. Netral. Bebas bahaya kebakaran ia, Aman Ia adanya satpam
- 68.2. Keamanan bebas bahaya ? oo bebas pak. Ancaman, premanisme bebas a da satpam.
- 68.3. Kalau bahayanya bebas Cuma memang dari segi lingkungannya belum dipagar. Makanya jawabannya itu kadang-kadang saja atau netral. Kalau anak-anak disitu dari segi kebisingan ia atau kalau orang luar bisa masuk disitu membuat hal-hal yang tidak kita inginkan jadi disitu jawaban saya kadang-kadang /netral. karena belum dipagar tembok
- 68.4. Aan ia sih. Paozan ia tidak bawa pisau. Aan tata tertib jelas, satpam dua

69	Apakah di Sekolah anda memiliki Tempat parkir yang luas dan aman ?
----	--

- 69.1. Ia. Adanya lapangan
- 69.2. Masalah parkir mungkin kekurangan tapi aman. Ia netral.
- 69.3. Kalau parkir ia da n a man karena ada satpam. Satpamnya itu n anti kalau a da motornya hilang satpam yang bertugas empertanggung jawabkan. Jadi a man luaskan.
- 69.4. Paozan, Aan luas aman. Bukan tempat parkir yang kita pu nya lapangan s aking luasnyakan. Sahdi aman.

### **Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pendidikan. Empathy (empati)**

Ia	Netral	Tidak	Alasan/Komentar
----	--------	-------	-----------------

70	Apakah di Sekolah anda memiliki kemudahan hubungan atau pelayanan yang sama kepada siswa/siswi tanpa memandang status sosial dan lainnya ?		
----	--	--	--

70.1. Ia. Dalam bentuk perlakuan yang sama

70.2. Ia ia ia. Karena disini tidak membedakan istilah tidak menspesialkan salah satu dari siswa SMK ini semuanya sama. Dianggap semua menjadi anak

70.3. Ia. Kita tidak memandang status sosial. Siapapun dia kalau itu perlu kita layani dan harus cepa t ia. Kaya, miskin, ba iq, lalu atau disana a mak kake a mak kangkung

70.4. Sahdi ia. Aan ia sih masa kita mau ngurus yang cantik saja. Tapi tergantung pak.

71	Apakah di Sekolah anda terbina Komunikasi yang baik antara anda dengan Pengajar, Kepala Sekolah Pegawai/Tata Usaha lainnya?		
----	---	--	--

71.1. Ia dalam bentuk musyawarah

71.2. Disini mungkin netral. karena kita ke tahui ada juga gur u ko munikasinya baik sama kita dan ada juga gur u ko munikasinya jarang atau r enggang de ngan kita. Pegawai juga netral. Ada yang kita senang. Jujarkan. Kepala sekolah, ko mite bersama siswa Komunikasi netral aja.

71.3. Gak, gak netral aja. Kalau hubungan yang baik dan ada yang tidak baik jadi cukup aja netral aja.

71.4. Aan ragu-ragu. P aozan ko munikasinya e ndak jelas. S ahdi kur ang. A an kur ang komunikasi. Netral . kalau koordinasi kurang ia jelas komunikasi kurang.

72	Apakah Sekolah anda mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam terhadap kebutuhan anda ?		
----	---	--	--

72.1. a dalam bentuk hasil pada masyarakat

72.2. Ia ia. B anyak sekali pe lajaran yang saya da patkan. T erutama da lam mencari memenuhi ke butuhan kita. C ontohnya mungkin a da satu gur u m emberikan gambaran wawasan dan motofasi dalam kita akan kebutuhan perubahan kedepan yang menjadikan kita lebih.

72.3. Kayaknya ia. Karena selalu apa yang kebutuhan sisiwa selalu kita komunikasikan. Kita ko munikasikan k ita b erkelahi a rgumen d isitu k ita put uskan a khirnya membuahkan hasil.

72.4. Aan ia pa k. P aozan bi sa d iperkirakan a nak-anak bermasalah itu. A an an ak bermasalah dibantu terus. "mampu memberikan kesan yang mendalam". A an ia pak mampu, alumni-alumni kita kan selalu dibutuhkan terus.

73	Apakah di Sekolah anda memiliki Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas ?		
----	--	--	--

73.1. Ia dalam bentuk pembinaan

73.2. Netral s eperti yang saya ka takan t adi ka dang-kadang a da gur unya yang lumayanlah d ikatakan pe lajarannya bisa kita t angkap. A da gur u yang tidak bisa kita mengerti apa penjelasan beliau yang dia paparkan dalam kita menajakan suatu pelajaran.

73.3. Ia harus. Kalau ada siswa bertanya gurunya menjawab tidak dengan jelas itu kita bisa pertanyakan. Apakah s iswanya bertanya kur ang jelas ataukah gur unya yang tidak bi sa. I ni ko ntrol siswa. D an Biasanya s aya da pat cer ita da ri s iswa ka lau

gurunya tidak mampu oo bapak ini begini. Suatu contoh di SMA OO bapak ini di bilang pa k r oket- pak r oket s ekarang b erhenti jadi gur u p indah k e pe ngawas karena car a m emberikan penjelasan ke s iswa t idak d iperhatikan jadi a khirnya kecewa pindah jadi pengawas itulah ceritanya.

- 73.4. Paozan ia. A an semua d imakan pe kerjaan o rang. E mpat miss memang pertama kordinasi, komunikasi itu saja, komunikasi siswa dengan kepala sekolah itu tidak merata b egitu pula d iguru juga t idak merata di staf juga t idak merata semestinyakan kepala sekolah harus merata semua adil jadi kemudian disanakan proses kebijakan itu menurut sentralistik terpusat pada kepala sekolah. Intinyakan SMK itu tergantung dari pusat . kajurlah yang paling dominan disana. Tapi kalau dikita semua dipegang o leh kepala sekolah, kebijakan terkait dengan dana semua kepala sekolah yang mengatur. pelaksanaan kepanitiaan ujian semester dan ujian abad endak ada yang dipegang panitia. Semua dari kepala sekolah. Belanja barang semestinya ka jur t etapi yang b elanja ke pala s ekolah. S angat b erpengaruh gur u menjadi bendahara. B endahara ko mite p les jadi waka ke mudian ko munikasinya pun t erpusat pa da w aka-waka. “b agaimana de ngan manajemen ko mite t erkait MBS”. P aozan secara s ubstansi k ita belum sampai pa da ka limat M BS ka rena kepala sekolah komite. “karena adanya komite ini relevansinya dengan MBS. Aan kalauditarik kesimpulan SMK Negeri 1 Tanjung belum menerapkan MBS secara garis besarnya. “manajemen komite kita sifatnya?”. Paozan terpusat. “terbuka atau tertutup?”. P aozan t ertutup. A an s angat tertutup. P aozan t erpusat da n t ertutup. Manajemen ko mite t erpusat da n t ertutup begitu pula p ada manajemen k epala sekolah t erpusat da n t ertutup. J adi pus atnyakan belum ada t ransparansi ba ik masalah pendanaan terutama ini masalah pendanaan yang berikutnya kebijakan-kebijakan tertentu. “kesimpulannya terpusat dan tertutup ia terimakasih banyak”.

### **Wawancara khusus bersama Ketua Komite (Sweden)**

Pertanyaan dan penjelasan tentang khusus manajemen Komite Sekolah

Tambahan penjelasan manajemen komite SMKN 1 Tanjung.

5. Peneliti, pertanyaan mengenai program sekolah tertulis untuk komite?.  
Ketua Komite, ‘belum ada’.  
Peneliti, Mengenai program Perencanaan jangka pendek?  
Ketua Komite, ‘Kalau tertulis tidak ada.’  
Peneliti, Perencanaan Jangka menengah?  
Ketua K omite, ‘ apa lagi itu, po koknya yang t ertulis ia e ndak p en ia pa njang menengah.  
Peneliti, Perencanaan program secara tertulis tidak ada baik program jangka pendek , menengah maupun jangka panjang.
6. Peneliti, Pertanyaan pengorganisasian komite ?  
Ketua Komite, ‘ ka lau Pengorganisasian ko mite itu ada Ketentuan nya ada lah minimal lima p aling banyak s embilan da n itu harus ga njil. Y ang k ita pu nya ini adalah lima. Pernah saya tawarkan bagaimana kalau kita tambah lagi. Ia nanti kita akan tambahkan kita benahi dan nanti kita penuh tapi sampai detik ini masih lima.
7. Peneliti, P ertanyaan, t erhadap pelaksanaan program, m ekanisme at au alur pelaksanaan?.  
Ketua Komite, ‘program yang apa maksudnya?’.

Peneliti, Program komite?.

Ketua Komite, Kalau itu adalah yang kita berkoordinasi, ketua komite berkoordinasi kepada sekolah, kita berdiskusi dengan sekolah kita melihat dari identifikasi yang dilakukan oleh sekolah. Ada identifikasi masalah di situ juga. Masalah yang teridentifikasi oleh sekolah yang harus mendapat partisipasi dari komite apa. Kita tanya. Setelah dia mengungkapkan kita perlu dana dari partisipasi komite bagaimana caranya. Nanti baru kita undang teman-teman itu. Kita berbicara tentang keluhan dari pada sekolah itu yang layak kita sepakati dan kita dukung. Mekanismenya kita lalui melalui kita rapat. Rapat kemudian kita memberikan penjelasan kemudian kita menetapkan dan harus kita diskusi kesempatan itu melalui anak-anak. Kaitannya kalau dia perlu dana misalnya lewat anak-anak menitip, lewat anggota komite. Itu kalau pelaksanaan program disana. Lalu kalau program itu berjalan komite sudah bergabung didalamnya tetapi tidak ketua yang berperan tetapi di situ ada yang namanya panitia pengembangan sekolah. Panitia pengembangan sekolah inilah yang mengatur kesemuanya itu. Kalau saya sebagai penyetuju dari pada apa yang menjadi rencana sekolah untuk kegiatan pembangunan fisik terutama dan kaitannya dengan proses belajar mengajar yang memerlukan dana.

Peneliti, Masih Dihendel oleh sekolah?.

Ketua Komite, Tapi Dihendel oleh sekolah dan itu merupakan hasil kesepakatan kami. Jadi karena kami juga orang sibuk. Jadi di sekolah itu kita berikan bendahara komite yang ada di sekolah untuk memfasilitasi itu dan bertanggung jawab penuh saya diberikan kepada bapak kepala sekolah untuk melanjutkan program.

8. Peneliti, Pertanyaan, terhadap evaluasi program ?. alat evaluasi?.

Ketua Komite, 'Kalau kita alat evaluasi terkait dengan tertulis tidak. Cuma kita selalu ia dan memang kita catat. Kita inpres dari tadi Hasil dari pada evaluasi dan kontrol kita ke lapangan lalu kita melakukan pertemuan dengan pihak sekolah bahwa anda sudah mengelola ini begini tapi masih kurang silahkan diperbaiki untuk nanti setelah ini sempurna diidentifikasi kembali kemudian kita mengadakan rapat bersama seluruh anggota .

Penutup. Peneliti, terima kasih banyak.

Ketua Komite, Jadi itulah yang saya lakukan walaupun yang sebenarnya kami sadar bahwa kami melakukan kegiatan ini kan sebenarnya belum maksimal sesuai dengan ilmu yang ada. Tapi semua itu bukan berarti kami tidak akan melakukan tetapi kita kan melakukan penyempurnaan untuk kebaikan dari pada sekolah sendiri.

Peneliti, "Yang jelas hasil meningkat hasil dari sekarang?."

Ketua Komite, Oh Jelas karena dengan masuknya pak mase lebih banyak kontribusinya. Kalau masih pak syam kita masih begitu-begitu terus. Karena mesin tua beda sama mesin muda.

Peneliti, Buku tentang manajemen komite belum ada.

Ketua Komite, Buku komite belum ada. Makanya sering saya katakan dimana-mana saya bicara, di dinas sama kepala dinas selalu saya bicara sementara ini kita tidak memiliki pedoman yang jelas. Pedoman umumnya komite apalagi pedoman khusus

. pedoman umum aja kita enggak punya hanya sekarang kalau kita boleh jujur pak dewan pendidikan kita ini sebenarnya sebagai fibernya kepala sekolah. Ketika dia berbenturan dengan masyarakat kita yang bela. Sementara dia tenang-tenang saja . fiber pak saya bilang. Hal inilah yang diwujudkan dalam bentuk kaitan dengan pedoman namanya khusus untuk komite supaya kami dilapangan ini kami punya taring di situ terhadap kepala sekolah walaupun kami terust erang saja hubungan sementara ini baik-baik saja. tapi alangkah baiknya dilengkapi semuanya dengan perangkat yang ada.

Peneliti, 'bukan hubungan pribadi.'

Ketua Komite, Ia betul. Jangan dianggap komite ini hanya sebagai persyaratan saja. Kalau ini mendapat sumbangan ini ia dapat uang. Menjadi formalitas saja . dalam rangka pemberdayaan masyarakat melalui komite sekolah ini banyak dominanlah komite itu benar-benar melakukan. Dan dulu komite itu makanya jarang komite berteman bersama kepala sekolah. Setiap kali pertemuannya begeh doang. Karena ini merasa tidak puas dan ini merasa tidak puas. Ini merasa jadi ketua ini merasa jadi kepala. Padahal hubungan antara komite .....

UNIVERSITAS TERBUKA