

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN  
STANDAR KOMPETENSI LULUSAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN SMA/MA  
DI KOTA TANJUNGPINANG**



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

**Disusun oleh :**

**NURHAYATI  
NIM 016082678**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2013**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR KOMPETENSI LULUSAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN SMA/MA DI KOTA TANJUNGPINANG adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang saya kutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tanjungpinang, Mei 2012

Yang Menyatakan



**NURHAYATI, S.Sos**

**NIM.016082678**

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

41058.pdf

Judul TAPM : Pengaruh Implementasi Kebijakan Standar Kompetensi Lulusan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA di Kota Tanjungpinang

Penyusun TAPM : Nurhayati

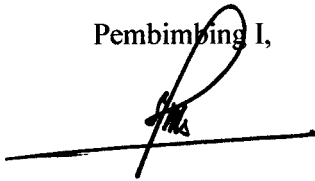
NIM : 016082678

Program Studi : Administrasi Publik

Hari/ Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing I,



Prof. Dr. Hamonangan Sitorus, M.Si

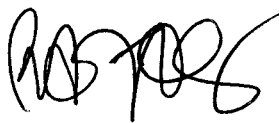
Pembimbing II,



Dr. Sudirah, M.Si  
NIP.19590201 198703 1 002

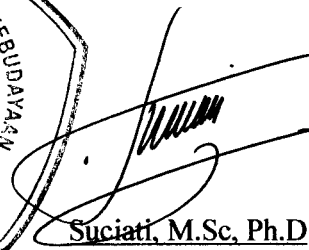
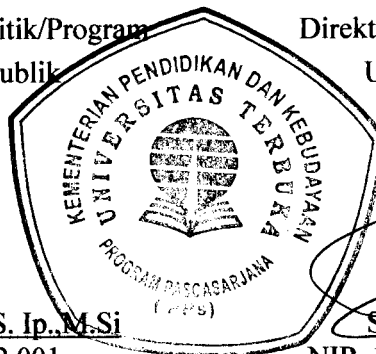
Mengetahui,

Kabid Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Program  
Magister Administrasi Publik



Florentina Ratih Wulandari, S. Ip., M.Si  
NIP. 19710609 199802 2 001

Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Terbuka



Suciati, M.Sc., Ph.D  
NIP. 19520213 198503 2 001

PENGESAHAN

Nama : NURHAYATI.  
NIM : 016082678  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul TAPM : PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR  
KOMPETENSI LULUSAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PENDIDIKAN SMA/MA DI KOTA  
TANJUNGPINANG

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

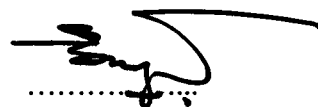
Hari/Tanggal : SABTU, 27 APRIL 2013

Waktu : 07.15 S/D 09.15 WIB

Dan telah dinyatakan **L U L U S**

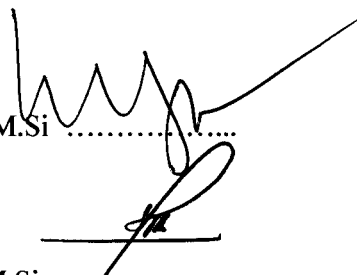
PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : PAKEN PANDIANGAN, S.Si., M.Si



.....

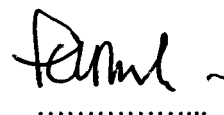
Penguji Ahli : Prof. Dr. IRFAN RIDWAN MAKSUM, M.Si .....



.....

Pembimbing I : Prof. Dr. HAMONANGAN SITORUS, M.Si .....

Pembimbing II : Dr. SUDIRAH, M.Si



.....

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR KOMPETENSI  
LULUSAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN SMA/MA  
DI KOTA TANJUNGPINANG**

NURHAYATI  
NIM : 016082678  
nurhayatitpi@yahoo.co.id

**Abstrak**

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Kualitas Pelayanan Pendidikan, Teknik Analisis Korelasi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan standar kompetensi lulusan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan metode survey, sample dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama, serta menggunakan analisis jalur. Dalam pengolahan data menggunakan alat bantu komputasi *SPSS versi 17.0 for Windows*.

Alat uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis korelasi. Teknik Analisis Korelasi pada dasarnya merupakan upaya untuk melihat variasi yang bersamaan antara satu variabel dengan variabel lainnya guna memperoleh gambaran tentang keterkaitannya antara variabel bebas dengan variabel terikat, baik dalam kekuatannya maupun kemampuan prediksi variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan standar kompetensi lulusan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di Kota Tanjungpinang. Besarnya pengaruh variabel tersebut terhadap kualitas pendidikan sebesar 66,60%. Sedangkan sisanya masih ada faktor lain (epsilon) yang tidak terdeteksi/tersembunyi sebesar 33,40%.

**EFFECT OF NATIONAL EDUCATION POLICY IMPLEMENTATION OF  
THE QUALITY OF EDUCATION SMA / MA IN  
CITY TANJUNGPINANG**

NURHAYATI  
NIM : 016082678  
nurhayatitpi@yahoo.co.id

**Abstract**

**Keyword:** Policy Implementation, Quality Education Services, Technical Analysis of Correlation

The purpose of this study was to determine the effect of policy implementation competency standards for the quality of educational services SMA/MA in the city of Tanjungpinang. This study uses survey methods, sample and questionnaire as the main data collection tool. and using path analysis. In processing the data using computational tool of SPSS version 17.0 for Windows.

Tools of statistical tests used in this study is the correlation analysis technique. Correlation analysis technique is basically an attempt to see the same variation of one variable with another variable in order to gain an overview of association between independent variables with the dependent variable, both in power and predictive ability of the independent variables on the dependent variable.

The results showed that the implementation of competency standards policy affects the quality of educational services SMA/MA in City Tanjungpinang. The magnitude of the influence of these variables on the quality of education as much as 66.60%. While the rest are there other factors (epsilon) is not detected/hidden by 33.40%.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas bimbingan dan perkenaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) tepat pada waktunya. Terwujudnya penulis tesis ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak yang selalumembantu dan mendukung penulis sehingga penulis lebih mantap dan gigih dalam upaya melanjutkan tahap demi tahap penulis tesis ini. Untuk itu,

penulis dengan segala ketulus dan kerendahan hati menghaturkan banyak terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada berbagai pihak antara lain sebagai berikut :

1. Bapak Paken Pandiangan, S.E., M.Si selaku kepala unit program belajar jarak jauh (UPBJJ-Batam)
2. Ibu Dra. Susanti, M.Si selaku ketua prodi Manajemen Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ UT Batam
3. Bapak Prof. Dr. Hamonangan Sitorus, M.Si selaku Pembimbing I, yang telah banyak membantu dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Dr. Sudirah, M.Si selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan banyak waktunya untuk memberikan arahan dan petunjuk kepada penulis.
5. Seluruh Staf dan Dosen Pengajar Universitas Terbuka
6. Bapak DR.H. Syafrial Evi Ms, S.Sos, MM selaku kepala Dinas Dikpora Kota Tanjungpinang yang telah memberikan izin dan berbagai kemudahan untuk mengadakan penelitian pada lembaga yang dipimpin.

7. Kepala Sekolah dan guru-guru SMA/MA se-kota Tanjungpinang yang bersedia memberikan waktu dalam menjawab kuisisioner dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Suami tercinta Annas Rustam Ajie, SE serta anak-anak : M. Nurfajar Kapria jidan Dwi Indah Fitri ning sihyang telah memberikan dukungandan penuh perhatian selamapenulismenimbail mu.
9. Berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam perampungan Te sis ini  
Akhirnyaberbagai saran  
dan kritik untuk penyempurnaan tesis ini menjadidambaandan harapan penulis dalam ra ngkamemperluas wawasan.

Tanjungpinang, Mei 2012  
Penulis,

Nurhayati, S.Sos



## DAFTAR ISI

Lembaran Judul	
Lembar Persetujuan	
Lembar Pengesahan	
Abstrak .....	i
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar .....	viii
Daftar Diagram .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR .....	9
A. Deskripsi Teoritik .....	9
2.1. Implementasi Kebijakan .....	9
2.2. Model-Model Implementasi Kebijakan .....	11
2.2.a Dimensi Organisasi .....	14
2.2.b Interpretasi .....	18
2.2.c Aplikasi .....	21
2.3. Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	23
2.3.a. Efisien .....	24
2.3.b. Kompetensi .....	25
2.3.c. Kejujuran (Fairness) .....	26
2.4. Kerangka Pemikiran .....	28
2.5. Hipotesis .....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	30
3.1. Metode Penelitian .....	30

3.2.	nPenelitian .....	Desai 30
3.3.	siKonsepdanOperasional .....	Defini 31
3.4.	sionalisasiVariabel .....	Opera 32
3.5.	of RespondendanPopulasiPenelitian .....	Unit 33
3.6.	kPengumpulan Data .....	Tekni 35
3.7.	jianValiditasdanReliabilitasKuesioner .....	Pengu 36
3.8.	deAnalisis .....	Meto 38
3.9.	IPelaksanaanPenelitian .....	Jadwa 43
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1	Penelitian .....	Hasil 44
4.2	AnalisisKuesioner .....	Hasil 48
4.2.1.	HasilAnalisisValiditasVariabelImplementasi Kebijakan .....	48
4.2.2.	HasilAnalisisValiditasVariabelKualitasPelayanan Pendidikan SMA/MA .....	49
4.2.3.	HasilAnalisisPengujianReliabilitasImplementasi Kebijakan (X) .....	50
4.2.4.	HasilAnalisisPengujianReliabilitasVariabelKualitas PelayananPendidikan SMA/MA .....	51
4.3	sisDeskriptifVariabelPenelitian .....	Anali 52
4.3.1.	VariabelImplementasiKebijakan .....	53
4.3.1.a.	Sub VariabelOrganisasi .....	55
4.3.1.b.	Sub VariabelInterpretasi .....	59
4.3.1.c.	Sub VariabelAplikasi .....	62
4.3.2.	VariabelKualitasPelayananPendidikan SMA/MA .....	70
4.4	PengujianAsumsi Klasik .....	76
4.5	jian Hipotesis .....	Pengu 79
4.5.1	PengaruhImplementasiKebijakanterhadapKualitas PelayananPendidikan SMA/MA di Kota Tg.pinang .....	82
4.5.1.a	ruhDimensiOrganisasi (X1) terhadapKualitas PelayananPendidikan SMA/MA (Y) .....	Penga 78

4.5.1.b Pengaruh Dimensi Aplikasi (X3) terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA (Y) .....	90
4.5.1.c Pengaruh Organisasi dan Aplikasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA .....	91
4.6	Pemb
ahasan .....	94
4.7	Kend
aladan Hambatan dalam Proses Pelaksanaan Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA di kota Tanjungpinang .....	100
4.8	Strate
gi Perbaikan Pelaksanaan SKL SMA/MA di kota Tanjungpinang.....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>105</b>
5.1 Kesimpulan .....	105
5.2 Saran .....	107
5.2.1 Bagi Aspek Keilmuan .....	107
5.2.2. Bagi Aspek Guna Laksana .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 2.1. Prakondisi Model Implementasi Kebijakan Berdasarkan Pandangan Para Pakar .....	12
Tabel 2.2. Matrik Keterhubungan Setiap Dimensi Impelementasi Kebijakan Publik .....	13
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	32
Tabel 3.2. Nama Sekolah dan Jumlah Guru .....	33
Tabel 3.3. Distribusi Alokasi Sampel Berdasarkan Sekolah .....	35
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel <b>Implementasi Kebijakan</b> (X) .....	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Pendidikan SMA/MA(Y) .....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <b>Implementasi Kebijakan</b> (X) .....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan SMA/MA(Y).....	51
Tabel 4.5 Kriteria Penelitian Berdasarkan Rata-rata Skor .....	53
Tabel 4.6 Skor Dimensi Variabel Implementasi Kebijakan Pendidikan .....	54
Tabel 4.7 Skor Indikator Dimensi Organisasi .....	55
Tabel 4.8 Skor Indikator Dimensi Interpretasi .....	59
Tabel 4.9 Skor Dimensi Aplikasi .....	63
Tabel 4.10 Kualitas Pendidikan SMA/MA .....	71
Tabel 4.11 Durbin– Watson .....	77
Tabel 4.12 Besarnya Koefisien Jalur Dimensi Organisasi, Interpretasi dan Aplikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA Yang Diberikan di Kota Tanjungpinang .....	93

**Daftar Gambar**

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir .....	28
Gambar 3.1. Paradigma Penelitian.....	41
Gambar 4.1. Residual dan Scatterplot .....	77
Gambar 4.2. Normalitas P.P Plot of Regression Standardized Residual .....	79
Gambar 4.3. Regresi Model Struktural Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang .....	85
Gambar 4.4. Hubungan Struktur antara $X_1$ , $X_2$ dan $Y$ .....	87

**Daftar Diagram**

	Halaman
Diagram 4.1. Pendidikan Guru SMA/MA Kota Tanjungpinang Tahun 2012 .....	60
Diagram 4.2. Jumlah Peserta UAN SMA/MA Kota Tanjungpinang Tahun 2011-2012 .....	64
Diagram 4.3. Persentase Kelulusan Peserta UN SMA/MA Kota Tanjungpinang Tahun 2010-2011 .....	66
Diagram 4.4. Usia Guru SMA/MA Kota Tanjungpinang Tahun 2012....	66
Diagram 4.5. Jenis Kelamin Guru SMA/MA Kota Tanjungpinang Tahun 2012 .....	72
Diagram 4.6. Masa Kerja Guru SMA/MA Kota Tanjungpinang .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian .....	109
Lampiran 2	Pertanyaan/pernyataan Kuisisioner.....	119
Lampiran 3	Wawancara .....	122
Lampiran 4	Tabulasi Data Ordinal variabel organisasi, interpretasi, aplikasi .....	123
Lampiran 5	Tabulasi Data Interval variabel organisasi, interpretasi, aplikasi .....	132
Lampiran 6	Tabulasi Data Ordinal variabel kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA .....	141
Lampiran 7	Tabulasi Data Interval variabel kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA .....	145
Lampiran 8	Tabulasi Data Analisis Jalur .....	148
Lampiran 9	Tabulasi proses transformasi data ordinal-interval.....	151
Lampiran 10	Hasil perhitungan validitas dan reliabilitas .....	155
Lampiran 11	Tabulasi Reability dan Correlation .....	156
Lampiran 12	Regression Berganda .....	159
Lampiran 13	Regression Path Analysis .....	169

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sesungguhnya, sejak digulirkannya UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 4 ayat 1 disebut bahwa pendidikan merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah/kota. Ini mencerminkan bahwa daerah telah diberi kewenangan (daya) untuk mengelola pendidikan, agar pelayanan pendidikan semakin lebih baik. Dengan diberikannya kepercayaan dan kewenangan (daya) kepada daerah, tentu saja para pegawai negeri baik dibidang pendidikan harus mendapat kewenangan sebagai upaya memberdayakan mereka di daerah, agar para guru mempunyai sikap percaya diri merespon perubahan untuk mengambil inisiatif dan menciptakan prakarsa, kreativitasnya yang berorientasi kepada pelayanan jasa pendidikan.

Meski pendidikan telah didesentralisasikan kepada daerah namun kualitas pelayanan pendidikan di tanah air dan termasuk di kota Tanjungpinang belum mampu bersaing dengan negara-negara lain. Ini dibuktikan antara lain dengan data UNESCO (2000) tentang peringkat Indeks Pengembangan Manusia (Human Development Index), yaitu komposisi dari peringkat pencapaian pendidikan, kesehatan, dan penghasilan per kepala yang menunjukkan, bahwa indeks pengembangan manusia Indonesia makin menurun. Di antara 174 negara di dunia, Indonesia menempati urutan ke-102 (1996), ke-99 (1997), ke-105 (1998), dan ke-109 (1999). Menurut



survei Political and Economic Risk Consultant (PERC), kualitas pendidikan di Indonesia berada pada urutan ke-12 dari 12 negara di Asia. Posisi Indonesia berada di bawah Vietnam. Data yang dilaporkan The World Economic Forum Swedia (2000), Indonesia memiliki daya saing yang rendah, yaitu hanya menduduki urutan ke-37 dari 57 negara yang disurvei di dunia. Memasuki abad ke- 21 gelombang globalisasi dirasakan kuat dan terbuka. Kemajuan teknologi dan perubahan yang terjadi memberikan kesadaran baru bahwa Indonesia tidak lagi berdiri sendiri. Indonesia berada di tengah-tengah dunia yang baru, dunia terbuka sehingga orang bebas membandingkan kehidupan dengan negara lain. Yang kita rasakan sekarang adalah adanya ketertinggalan di dalam pelayanan pendidikan. Baik pendidikan formal maupun informal. Dan hasil itu diperoleh setelah kita membandingkannya dengan negara lain. Pendidikan memang telah menjadi penopang dalam meningkatkan sumber daya manusia Indonesia untuk pembangunan bangsa. Oleh karena itu, kita seharusnya dapat meningkatkan sumber daya manusia Indonesia yang tidak kalah bersaing dengan sumber daya manusia di negara-negara lain. Setelah kita amati, nampak jelas bahwa masalah yang serius dalam peningkatan pelayanan pendidikan di Indonesia adalah rendahnya pelayanan pendidikan di berbagai jenjang pendidikan, baik pendidikan formal maupun informal. Dan hal itulah yang menyebabkan rendahnya pelayanan pendidikan yang menghambat penyediaan sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dan keterampilan untuk memenuhi pembangunan bangsa di berbagai bidang. Kualitas pendidikan Indonesia yang rendah itu juga ditunjukkan data Balitbang (2003) bahwa dari 146.052 SD di Indonesia ternyata hanya delapan sekolah saja yang mendapat pengakuan dunia dalam kategori The

Primary Years Program (PYP). Dari 20.918 SMP di Indonesia ternyata juga hanya delapan sekolah yang mendapat pengakuan dunia dalam kategori The Middle Years Program (MYP) dan dari 8.036 SMA ternyata hanya tujuh sekolah saja yang mendapat pengakuan dunia dalam kategori The Diploma Program (DP). Penyebab rendahnya pelayanan pendidikan di Indonesia antara lain adalah masalah efektifitas, efisiensi dan standardisasi pengajaran. Hal tersebut masih menjadi masalah pendidikan di Indonesia pada umumnya. Adapun permasalahan khusus dalam dunia pendidikan yaitu: 1. Rendahnya sarana fisik, 2. Rendahnya kualitas guru, 3. Rendahnya kesejahteraan guru, 4. Rendahnya prestasi siswa, 5. Rendahnya kesempatan pemerataan pendidikan, 6. Rendahnya relevansi pendidikan dengan kebutuhan.

Di samping itu berdasarkan hasil kelulusan siswa tingkat SMA atau sederajat untuk wilayah Propinsi Kepulauan Riau tingkat kelulusan yang ada di kota Tanjungpinang masih dalam level yang terendah diantara Kota/Kabupaten yang ada diwilayah Propinsi Kepulauan Riau, padahal kalau dilihat dari segala fasilitas sarana dan prasarana pendukungnya Kota Tanjungpinang sudah cukup baik atau dapat dikatakan cukup memadai. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pendidikan mengakibatkan semakin meningkatnya angka kemiskinan dan kebodohan. Untuk wilayah kota Tanjungpinang pada tahun 2011 ini tingkat kelulusan SMA/MA berada diposisi terakhir diantara kota/kabupaten yang ada diwilayah Kepulauan Riau, yaitu sebanyak 575 siswa yang tidak lulus.



Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga (Disdikpora) Kota Tanjungpinang untuk siswa tingkat SMA jurusan IPA, IPS dan IPB yang lulus UN berjumlah 1.135 orang atau 85,47 persen sedangkan tidak lulus berjumlah 193 atau sebesar 14,53 persen. Begitu juga dengan hasil kelulusan UN ulangan, kota Tanjungpinang masih mendapatkan urutan terendah dibandingkan dengan daerah lain, dimana dari total 572 peserta yang ikut ujian UN ulangan, ada 57 orang yang dinyatakan tidak lulus. Rendahnya tingkat kelulusan SMA/MA di kota Tanjungpinang disebabkan karena kurang berhasil dalam menerapkan sistem pendidikan yang lebih baik dan berpelayanan, metode belajar yang efektif, serta kualitas belajar yang diterapkan kesiswa sesuai standar kompetensi yang telah ditetapkan. Yang menjadi permasalahannya adalah bagaimana pengaruh implemetasi kebijakan Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA cara dan strategi yang dilakukan Dinas Dikpora kota Tanjungpinang untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang. Dengan kondisi demikian timbul pertanyaan dibenak kita dengan segala kelengkapan sarana dan prasarana pendukungnya program pendidikan yang diselenggarakan pemerintah Kota Tanjungpinang belum mencapai hasil yang maksimal.

Untuk mengatasi permasalahan di atas pemerintah pusat menggulirkan kebijakan pendidikan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA, kemudian disusul dengan kebijakan Peraturan Kota Tanjungpinang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Sistem Penyelenggaraan pendidikan.

Meski pemerintah di tingkat lokal sudah menggulirkan kebijakan pendidikan di atas, namun tidak serta meningkatkan pelayanan pendidikan di kota Tanjungpinang, padahal kalau dilihat dari segala fasilitas sarana dan prasarana pendukungnya kota Tanjungpinang sudah cukup baik atau dapat dikatakan cukup memadai. Dengan kondisi demikian timbul pertanyaan dibenak kita dengan segala kelengkapan sarana dan prasarana pendukungnya program pendidikan yang diselenggarakan pemerintah kota Tanjungpinang belum mencapai hasil yang maksimal.

Mengamati fenomena di atas tampaknya gejala pelayanan pendidikan yang selama ini dilaksanakan oleh Pemerintah kota Tanjungpinang belum menunjukkan hasil yang memuaskan, padahal segala sarana dan prasarana penunjang proses belajar mengajar sudah cukup tersedia selain itu kondisi geografis Pemerintahan kota Tanjungpinang sudah strategis yaitu diantara perlintasan jalur pelayaran internasional dan langsung berbatasan dengan negara tetangga yaitu Malaysia dan Singapura, secara tidak langsung akan membawa dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi di wilayah Kota Tanjungpinang. Dengan adanya gejala-gejala yang demikian, maka timbul pertanyaan "Mengapa implementasi kebijakan standar kompetensi lulusan belum optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, maka peneliti mencoba mencari penyebab dari munculnya gejala yang tidak dikehendaki itu, dengan melakukan pra penelitian dilapangan.

Adapun gejala-gejala yang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan dilapangan yang dianggap praduga peneliti penyebab gejala-gejala terhadap kualitas pelayanan pendidikan di kota Tanjungpinang antara lain :



1. Kualitas pendidikan yang masih rendah terutama disebabkan oleh kurang dan belum meratanya pendidik dan tenaga kependidikan baik secara kuantitas maupun kualitas.
2. Sistem pengelolaan pendidikan juga belum sepenuhnya efektif dan efisien yang antara lain ditunjukkan oleh belum tersedianya informasi pendidikan yang memungkinkan masyarakat memiliki kebebasan untuk memilih satuan pendidikan secara tepat.
3. Belum berjalannya sistem kendali pelayanan dan jaminan kualitas pendidikan.
4. Belum optimalnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan pendidikan.

Sehubungan dengan hal tersebut, langkah tindak lanjut perlu dilakukan adalah meningkatkan pelayanan pendidik dan tenaga kependidikan dengan cara melakukan penelitian terlebih dahulu. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian diatas, peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh implementasi kebijakan Standar Kompetensi Lulusan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang, yang mana sepengetahuan peneliti sampai saat ini belum ada penelitian yang menyoroti hal yang sama. Atas pemikiran tersebut peneliti berkeyakinan bahwa kajian ini menjadi sangat penting karena benar-benar akan mendapatkan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang. Berdasarkan uraian dan kajian diatas maka akan dituangkan dalam tesis dengan judul "Pengaruh Implmentasi Kebijakan Standar Kompetensi Lulusan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang.

## **B. Perumusan Masalah**

Atas dasar uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu “Adakah pengaruh implementasi kebijakan Standar Kompetensi Lulusan yang dilaksanakan Disdikpora Kota Tanjungpinang terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA?”.

## **C. Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui implementasi kebijakan Standar Kompetensi Lulusan yang dilaksanakan Disdikpora kota Tanjungpinang terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA.
2. Menganalisis pengaruh Implementasi Kebijakan Standar Kompetensi Lulusan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang.
3. Mengetahui kendala dan hambatan dalam proses pelaksanaan Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA di kota Tanjungpinang.
4. Menentukan strategi perbaikan pelaksanaan Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA di kota Tanjungpinang.

Manfaat Penelitian adalah :

### **1. Manfaat teoritis/akademis**

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan penulisan suatu karya ilmiah sehingga dapat menganalisa permasalahan dilapangan, selain itu sebagai masukan pengetahuan bagi penulis tentang pengaruh implementasi kebijakan Standar Kompetensi Lulusan terhadap kualitas pelayanan pendidikan

SMA/MA yang diselenggarakan Disdikpora kota Tanjungpinang, serta dapat dijadikan bahan referensi atau rujukan untuk penelitian dimasa yang akan datang.

## 2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan ataupun informasi mengenai pelaksanaan Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA khususnya di kota Tanjungpinang propinsi Kepulauan Riau, serta memberikan kontribusi positif terhadap program pembangunan untuk mewujudkan program pendidikan nasional bagi peningkatan kualitas kehidupan masyarakat agar mampu berpartisipasi dalam setiap tahapan proses pembangunan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Deskripsi Teoritik

Kajian teori yang dimaksudkan akan menjadi landasan dalam penelitian ini dengan mengemukakan berbagai konsep, teori yang berhubungan dengan variabel implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan pendidikan kemudian akan menemukan landasan teori atau berlandaskan teori siapa yang akan digunakan dalam penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini. Hasil analisis sistesis teori-teori yang dimaksud akan dirumuskan dalam suatu konstruk, yang dapat digunakan untuk menemukan indikator-indikator setiap variabel. Dari indikator-indikator itu selanjutnya akan disusun butir-butir instrumen penelitian. Lebih jelasnya uraian teoritis setiap variabel penelitian dimaksud akan diuraikan.

#### 2.1. Implementasi Kebijakan.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan tahapan kebijakan, karena melalui prosedur ini proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi tingkat keberhasilan atau tidak tercapai tujuan sesuai dengan isi kebijakan itu (Erna Rahima 2010). Karena itu, peneliti akan membatasi kajian penelitian ini pada tahapan implementasi. Implementasi merupakan terjemahan dari kata "*implementation*", berasal dari kata kerja "*to implement*". Menurut Tachjan (2006:65) implementasi berasal dari bahasa Latin "*implementum*" dari kata "*impere*" dan "*plere*". Kata "*implere*" dimaksudkan "*to fill up*", *to fill in*", yang artinya mengisi penuh; melengkapi, sedangkan "*plere*" maksudnya "*to full*" yaitu mengisi. Selanjutnya kata "*to implement*" mengandung tiga arti sebagai : (1). Membawa ke sesuatu hasil (akibat); melengkapi dan menyelesaikan; (2). Menyediakan sarana (alat)



untuk melaksanakan sesuatu; memberikan yang bersifat praktis terhadap sesuatu; (3) menyediakan atau melengkapi dengan alat.

Saefullah (2007:37) mengatakan implementasi kebijakan “berupa pelaksanaan keputusan oleh lembaga-lembaga pelaksana, termasuk kegiatan monitoring oleh pihak-pihak yang berwenang”. Kemudian Tachjan (2006:25) mengatakan implementasi kebijakan publik “merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan/disetujui”. Sedangkan Van Meter dan Van Haron (dalam Agustino, 2006: 153) mendefinisikan implementasi kebijakan, sebagai “tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan”.

Dalam konsep implementasi kebijakan terkandung pengaturan dan pengelolaan lebih lanjut kebijakan (manajemen kebijakan) sedangkan yang dimaksud dengan pelaksanaan kebijakan adalah pelaksanaan operasional. Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi, dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Dalam implementasi kebijakan, selalu akan terbuka kemungkinan terjadinya perbedaan antara apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan dengan apa yang senyatanya dapat dicapai dari pelaksanaan kebijakan. Gejala ini oleh Andrew Dunsire (Nugroho, 2003:35) dinamakan sebagai *implementation gap* (suatu istilah untuk menjelaskan keadaan di mana dalam proses kebijakan selalu terjadi perbedaan antara apa yang diharapkan pembuat kebijakan dengan apa yang senyatanya). Atau Gap itu sendiri menurut Winardi (1999:181) adalah “penyimpangan antara *Das Sollen* (standard) dengan *Das Sein* (situasi kenyataan yang diperoleh) atau *A problem is a*

*deviaation from a standard (or from certain objective to be reacfed)*. Besar kecilnya perbedaan gap tersebut akan tergantung pada apa yang oleh Walter Wiliams (dalam Nugroho, 2003:39) disebut sebagai “*implementation capacity*” atau kapasitas implementasi. *Implementation capacity* tidak lain ialah kemampuan suatu organisasi/aktor untuk melaksanakan keputusan kebijakan sedemikian rupa sehingga ada jaminan bahwa tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dalam dokumen formal kebijakan dapat dicapai. Karena itu, agar kebijakan dapat diimplementasikan para implementor perlu memahami model implementasi kebijakan itu sendiri, sebagai suatu kerangka pemikiran tertentu. Adapun pemahaman tentang model implementasi kebijakan akan diuraikan lebih lanjut.

## **2.2. Model-Model Implementasi Kebijakan.**

Ada beberapa model implementasi kebijakan yang dirancang para ahli, model kebijakan publik yang dapat diadopsi para implementor, sebagaimana dikutip dari hasil penelitian yang dilakukan Sitorus Monang dan Siagian Nalom dalam laporan penelitiannya “*Pengaruh Impelementasi Kebijakan Perizinan IMB terhadap Kualitas Pelayanan Publik Studi di Kota Medan* (2010:9). Model kebijakan publik yang mereka rumuskan tidak hanya satu, ada berbagai macam sesuai dengan kerangka berpikir pembuat dan pemakai model tersebut. Para perancang model tersebut seperti (1). Charles O. Jones, (2). Donald Van Metter dan Carl Van Horn, (3). George C. Edward III, (4). Merilee S. Grindle; (5). Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier (6). Hogwood.

Dari beberapa model pemikiran para pakar mengenai karakteristik implementasi kebijakan yang dikemukakan di atas dapat diprakondisikan model-model implementasi kebijakan sebagaimana disajikan pada Tabel:2.1 berikut:

**Tabel: 2.1.**  
**Prakondisi Model Implementasi Kebijakan Berdasarkan**  
**Pandangan Para Pakar**

<b>PAKAR</b>  <b>DIMENSI IMPLEMENTASI</b>	<b>J O N E S</b>	<b>E D W A R D S</b>	<b>V M E T E R</b>	<b>S A B A T I E R</b>	<b>G R I N D L E</b>	<b>H O G W O O D</b>
Organisasi/Struktur Birokrasi	OSB		OSB			OSB
Interpretasi/Perception	IP	IP	IP			IP
Aplikasi (penerapan)	AP		AP	AP	AP	
Komunikasi		K	K			K
Resources		R	R			R
Disposisi/Perilaku		Dis				
Ukuran/Tujuan			UT		UT	
Lingkungan				Ling		
Pengendalian Masalah/Otoritas				PMO		PMO
Kausalitas						Kau
Minimalisasi Ketergantungan						MK

Keterangan:

OSB = Organisasi/Struktur Birokrasi    IP = Interpretasi/Perception    AP = Aplikasi  
 K = Komunikasi    Kau = Kausalitas    Dis = Disposisi  
 UT = Ukuran/Tujuan    Ling = Lingkungan    R = Resources  
 PMO = Pengendalian Masalah Otoritas    MK = Minimalisasi Ketergantungan

Sumber: Arifin (2009:13).

Jika diamati para perancang model implementasi kebijakan di atas menurut Tachjan (2006:61) mengatakan "tak ada satupun metafora tunggal yang dapat memberikan semua jawaban, bahwa model implementasi kebijakan bisa dikonstruksi dengan cara yang berbeda-beda. Setiap model memberikan pandangan pada dimensi tertentu". Hal senada juga diungkapkan Gunn (dalam Parsons, 2005:483) mempertegas "model implementasi kebijakan yang sempurna sulit ditemukan dalam implementasi kebijakan pelayanan manusia, konteksnya lebih kompleks dan tak pasti. Atau implementasi kebijakan yang sempurna pada dasarnya tak mungkin dapat dicapai dalam praktek (*Why perfect implementation is unaltainble*)". Dengan demikian hasil perbandingan teori-teori implementasi kebijakan yang dikemukakan para pakar sulit ditemukan teori yang sempurna dan berlaku untuk semua organisasi.

Artinya, masih ada ruang terbuka untuk mengembangkan dimensi-dimensi implementasi kebijakan itu sendiri.

Namun demikian diantara model-model kebijakan yang dikemukakan para ahli di atas, maka teori implementasi kebijakan yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan Charles O. Jones (1994). Pertimbangan menggunakan teori ini ada kecocokan/kesuaian dilapangan. Dimana organisasi itu salah satu dimensi dari implementasi kebijakan seperti yang dikemukakan Charles O. Jones. Dimana organisasi telah ada yaitu organisasi Dinas Dikpora atau organisasi sekolah yang ada di kota Tanjungpinang yang melaksanakan isi kebijakan itu sendiri. Artinya, jika belum ada lembaga yang melaksanakan kebijakan itu maka teori Charles O. Jones (1994) tidak cocok dipakai oleh peneliti.

Jones (1994:166), menguraikan secara ringkas dimensi-dimensi implemementasi kebijakan itu adalah :

(1) **Organization**: *The establishment or rearrangement of resources; units; and methods for putting a program into effect*; (2) **Interpretation**: *The translation of program language (often contained in a statute) into acceptable and feasible plans and directives*; (3) **Aplication**: *The routine provision of service, payments; or other agreed upon objectives or instruments "*.

Ketiga dimensi ini saling berhubungan satu sama lain. dalam matriks dilukiskan oleh Jones sebagaimana berikut:

**Tabel 2.2.**  
**Matrik Keterhubungan Setiap Dimensi Impelementasi**  
**Kebijakan Publik**

<b>Kegiatan-kegiatan Fungsional</b>	<b>Dikategorikan dalam Pemerintahan</b>	<b>Dengan suatu produk Potensial</b>
Organisasi Penafsiran Penerapan	Pemerintah ke Permasalahan	Bervariasi (Pelayanan, Pembayaran Kemudahan dan Pengawasan)

Sumber: Charles O.Jones (1994:293).

Lebih jelasnya ketiga dimensi-dimensi implementasi kebijakan publik yang dirumuskan Jones (1994:166) akan diuraikan lebih lanjut:

### **2.2.a. Dimensi Organisasi.**

Keberhasilan implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones harus ada organisasi atau lembaga yang melaksanakan. Jones (1994:166), mengatakan organisasi adalah “kegiatan yang bertalian dengan pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan”. Untuk mencapai tujuan kebijakan pemerintah harus melakukan tindakan berupa penghimpunan sumber daya dan pengelolaan sumber daya tersebut.

Kemudian, Gibson et al (1997:8-9) mengatakan:

Organisasi memiliki sistem kewenangan, status dan kekuasaan, manusia dalam organisasi mempunyai beragam kebutuhan dari masing-masing sistem. Kelompok di dalam organisasi juga mempunyai pengaruh yang kuat atas perilaku individu dan kinerja organisasi. Perilaku seseorang di setiap situasi melibatkan interaksi karakteristik personal dan karakteristik situasi.

Jadi bagi Gibson, organisasi dikenal dari tiga ciri dasar. Pertama, adanya kewenangan yang cukup. Kedua, adanya status dari organisasi. Ketiga, adanya kekuasaan. Kewenangan yang cukup dan memadai akan membuat pelaksana lebih berdaya menggerakkan sarana dan prasana yang ada dalam organisasi. Status menjadikan organisasi memiliki fokus. Adanya kekuasaan yang dimiliki para pejabat akan memungkinkan organisasi menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik. Pendapat ini berhimpitan dengan pandangan Jones (1994:307-308) yang melihat bahwa organisasi berhubungan dengan tiga hal khusus. Pertama, kriteria organisasi. Kedua, tindakan bermasyarakat. Ketiga, pengawasan.

Selanjutnya, Wahab (1990:241) merumuskan ciri-ciri organisasi terdiri dari 4 ciri utama yaitu:

- 1) Adanya suatu struktur hirarki yang melibatkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah dalam organisasi (*a hierarchical structure involving delegations of authority from the top to the bottom of an organization*);
- 2) Adanya posisi-posisi atau jabatan-jabatan yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang tegas (*a series of official positions or offices, each having prescribed duties and responsibilities*);
- 3) Adanya aturan-aturan, regulasi-regulasi dan standar-standar formal yang mengatur bekerjanya organisasi dan tingkah laku para anggotanya (*formal rules, regulations and standards governing operations of the organization and behavior of its members*);
- 4) Adanya personil yang secara teknis memenuhi syarat, yang dipekerjakan atas dasar karier, dengan promosi yang didasarkan kualifikasi dan penampilan (*technically qualified personnel employed on career basis, with promotion based on qualifications and performance*).

Jika mengacu ciri-ciri organisasi yang dikemukakan Wahab di atas, secara tegas dikatakan organisasi itu harus memiliki aturan yang jelas, agar tercipta keteraturan, atau perlu adanya aturan yang membatasi agar wewenang pemilik kekuasaan tidak dilewati oleh birokrasi. Adanya keteraturan yang jelas akan dapat menghilangkan tugas-tugas pegawai yang *overlapping* (tumpang tindih). Demikian juga peraturan yang jelas akan dapat menciptakan prosedur kerja yang baku. Dengan demikian jika diamati uraian di atas, indikator organisasi meliputi pembentukan unit-unit (penataan kembali), adanya kewenangan yang cukup, adanya kejelasan prosedur/aturan yang jelas, serta menghindari tugas-tugas yang tumpang tindih (*overlapping*) terutama menghadapi tuntutan publik akan layanan yang semakin bermutu.

Berdasarkan uraian di atas, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan birokrasi adalah keseluruhan organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas-tugas Negara diberbagai organisasi yang ada di tingkat provinsi, kabupaten, kota, kecamatan, kelurahan, dan desa yang tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan IMB. Dengan demikian menurut Weber (dalam

Robbins, 1994:95) mengatakan terdapat tujuh konsep moderen tentang birokrasi yaitu : (1) Birokrasi sebagai organisasi; (2) Birokrasi sebagai inefisiensi organisasi; (3) Birokrasi sebagai kekuasaan yang dijalankan oleh pejabat; (4) Birokrasi sebagai administrasi Negara (*public*); (5) Birokrasi sebagai administrasi yang dijalankan oleh pejabat; (6) Birokrasi sebagai sebuah organisasi, dan (7) Birokrasi sebagai masyarakat moderen. Bagi Jones (1994:296) organisasi birokrasi berkaitan dengan (a) pembentukan atau penataan kembali sumber daya, (b) unit-unit, serta (c) metode untuk menjadikan program berjalan. Dengan demikian ketiga aspek ini akan dibahas sebagai kerangka konseptual organisasi.

Dari ketiga aspek di atas, jika diamati aspek “sumber daya” adalah aspek dasar keberadaan birokrasi dan organisasi manapun. Artinya, implementasi kebijakan dapat saja tersalurkan secara tepat, jelas dan konsisten, namun para pelaksana lapangan yang minim sumber daya akan mendorong kebijakan keluar dari rel efisiensi. Menurut Hasibuan (2001:20) sumber daya terdiri atas empat tipe ”yaitu sumber daya manusia, sumber daya buatan, tehnik, dan kondisi yang mendukung sumber daya dikembangkan. Keempat tipe sumber daya ini, dalam sangat dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Karena itu, sumber daya dalam implementasi kebijakan dapat dipandang sebagai salah satu faktor kritis dari implementasi kebijakan publik. Sumber daya yang penting dalam implementasi kebijakan meliputi staf dengan ukuran cukup, dan memiliki keterampilan yang sesuai untuk penyelesaian tugas mereka, otoritas, dan fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usulan tertulis menjadi fungsi pemerintahan. Jadi, sumber daya terdiri atas beberapa jenis yaitu staf, informasi, otoritas, dan fasilitas layanan.

Tentang sumber daya staff, Edwards III (1980:54) mengemukakan :

*Probably the most essential resource in implementing policy is staff. In an era in which 'big government' is under attack from all directions it may seem surprising to learn that a principal source of implementation failure is inadequate staff. Although about five million military and civilian personal work for the federal government and nearly thirteen million more work for state and local government, there are still too few people with the requisite skill to do an effective job implementing many policies.*

Selanjutnya, masalah yang paling penting dalam mengimplementasi kebijakan adalah skill para staff. Skill secara sederhana dapat merujuk pada kondisi dimana implementor memiliki ketrampilan tertentu bahkan bersifat khusus sebagaimana dikemukakan Edwards III (1980:61) mengatakan bahwa :

*Implementors must possess the skill necessary for the job at hand. The lack of properly trained personnel has hindered the implementation of policies ranging from innovation in local schools to antidiscrimination in employment... When federal programs are implemented in whole or in part by state agencies, staff skill are also a problem.*

Karena itu, mengimplementasikan kebijakan membutuhkan keterampilan (skill) para pelaksana yang handal dalam bidangnya. Sebaliknya, kekurangan personal yang terlatih, serta tidak diperlengkapi dengan peralatan yang memadai secara otomatis akan merintangi implementasi kebijakan, termasuk menghambat perkembangan inovasi. Aspek kedua yang berkaitan dengan organisasi birokrasi sebagaimana dikemukakan Jones (1996:296) adalah unit-unit organisasi. Seperti unit pelayanan perijinan. Gibson et al (1997:99) mengemukakan bahwa unit-unit organisasi merupakan bagian dari model besar yakni struktur. Handoko (1998:169) mengatakan bahwa:

”Struktur adalah mekanisme-mekanisme formal dengan mana organisasi dikelola. Dalam struktur menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan di antara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas



wewenang dan tanggungjawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi”.

Struktur bertujuan untuk mengorganisir dan mendistribusikan pekerjaan diantara anggota-anggota organisasi sehingga aktivitas yang dilakukannya dapat berjalan dan mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Namun agar orang-orang yang ada dalam organisasi dapat menjalankan aktivitasnya perlu dilakukan pengawasan. Agar pegawai tidak menyimpang dari norma seperti menerima kutipan-kutipan dalam pelayanan seperti pelayanan pendidikan SMA/MA.

Aspek terakhir dari organisasi sebagaimana dikemukakan Jones (1996:296) adalah metode. Metode diartikan Ndraha (1997:24) sebagai ”jalan atau cara”. Albrow, (1996:185) menyebutkan ”bahwa hanya ada dua cara menjalankan roda pemerintah. Pertama melalui kekuatan (*power*) dan kedua melalui kewenangan (*authority*). Kekuatan pemerintah, adalah kekuatan yang legal (*legal authority*). Tetapi otoritas adalah kekuasaan yang dibatasi oleh norma”. Artinya, roda pemerintahan sulit bergerak jika tidak ada kekuatan (*power*) yang dimiliki, demikian juga kewenang (hak). Tanpa kedua aspek tersebut sulit menjalankan roda pemerintahan. Seperti kewenangan memberikan/menerbitkan pelayanan STTB, anak didik. Karena itu, dapat disebutkan indikator organisasi kependidikan adalah Pembentukan unit jaminan mutu, Kewenangan yang cukup, Kejelasan standar dan prosedur, Overlapping tugas-tugas di lapangan, Struktur organisasi, Tupoksi, Penempatan guru sesuai bidang ilmunya.

### **2.2.b. Interpretasi**

Saefullah (2007:46) mengatakan ”keberhasilan suatu kebijakan yang terpenting adalah adanya pemahaman oleh semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan penerimaan dengan penuh kesadaran ... karena itu perlu diupayakan adanya saling pengertian antara aparat pelaksana dengan masyarakat”. Artinya, jika

masih terjadi kekaburan interpretasi (penafsiran) antara implementor (pelaksana) dengan penerima manfaat kebijakan, maka kebijakan itu akan sulit diterapkan.

Jones (1994:320) mengatakan *interpretation*, adalah “menafsirkan agar program menjadi rencana yang kongkrit dan jelas serta dapat dilaksanakan”. Dalam proses implementasi, birokrasi pemerintah yang berperan sebagai organisasi pelaksana (implementor) perlu menginterpretasikan dengan cara pandang yang sama agar program lebih operasional dan siap dilaksanakan. Indikator interpretasi (penafsiran) yang sama apabila telah ada kejelasan atau cara pandang yang sama, seperti kejelasan tugas, harus ada interpretasi yang sama dikalangan para implementor, demikian juga konsistensi para implementor terhadap tugas yang akan dilaksanakan. Hal lain yang penting adalah para implementor harus membuat skala prioritas dalam pelaksanaan tugas yang akan dilaksanakan. Demikian juga komitmen para pelaksana tugas itu sendiri.

Sesungguhnya, menginterpretasikan kebijakan menjadi satu cara pandangan yang sama bukanlah hal yang mudah, sebab bisa jadi para pelaksana berbeda pandangannya dengan atasan mereka, dan juga berbeda dengan pandangan para pembuat kebijakan. Karena itu, menurut Jones (1994:320) dengan mengutip pernyataan George C.Edwards, mengatakan :

”mereka yang menerapkan keputusan/kebijakan haruslah tahu apa yang seharusnya mereka lakukan...Jika kebijakan ingin dilaksanakan dengan tepat, arahan serta petunjuk pelaksanaan tidak hanya diterima tetapi juga harus jelas dan jika hal ini tidak jelas, para pelaksana akan kebingungan tentang apa yang seharusnya mereka lakukan, dan akhirnya mereka akan mempunyai kebijakan tersendiri dalam memandang penerapan kebijakan tersebut.

Jika terjadi interpretasi yang berbeda menurut Jones (1994:320) itu bersumber dari tiga aspek. Pertama, hal-hal yang mudah dikendalikan. Kedua, hal-hal yang dikaitkan dengan undang-undang. Ketiga, statuta yang memberi dampak pada

pelaksana. Ketiga aspek ini bisa menimbulkan interpretasi yang berbeda terhadap implementasi kebijakan.

Hal-hal yang mudah dikendalikan dalam program pemerintah menurut Jones (1994:322) tidak lain adalah:

”Kesulitan-kesulitan yang dihubungkan dengan pelaksanaan program pemerintah dan beberapa masalah sosial lebih mudah ditangani bila dibandingkan dengan masalah-masalah lainnya. Variabel-variabel disini mencakup pula tingkah laku kelompok, ukuran kelompok, perubahan tingkah laku yang dibutuhkan, serta kesulitan teknis lainnya”.

Penjelasan di atas memetakan suatu alur pikir tentang program yang mudah dikendalikan yang didukung oleh faktor-faktor tingkah laku kelompok, ukuran kelompok, perubahan tingkah laku yang dibutuhkan, dan kesulitan teknis lainnya. Gibson et al (1997:27) mengidentifikasi hal-hal ini sebagai cara bagaimana program organisasi dapat dilaksanakan secara efektif. Artinya bahwa ini merupakan aspek efektivitas organisasi.

Sedangkan yang berkaitan dengan undang-undang, Jones (1994:322) mengatakan :

Hal-hal yang dikaitkan dengan bidang yang mana undang-undang akan membentuk/mempengaruhi pelaksanaan: ”para pembuat kebijakan yang asli akan mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan yang sah, dengan memanfaatkan tingkat kemampuan mereka terhadap struktur kohesi proses pelaksanaan. Variabelnya meliputi: tujuan-tujuan yang jelas dan konsisten, teori sebab akibat yang memadai...dana awal yang cukup, integrasi diantara badan-badan pelaksanaan, ketentuan dari peraturan keputusan, komitmen terhadap sasaran-sasaran tujuan yang diharapkan, serta akses formal.

Dari pendapat di atas diketahui bahwa hal-hal yang dikaitkan dengan undang-undang terdiri atas empat faktor tujuan yang konsisten, dana yang cukup, ketentuan dari peraturan, dan komitmen pelaksana. Aspek terakhir dari interpretasi yang berbeda menurut Jones (1994:320) yaitu statuta. Statuta merupakan anggaran dasar keberadaan suatu lembaga dalam melaksanakan pelayanannya kepada publik yang

dipakai sebagai acuan untuk merencanakan, mengembangkan program, dan menyelenggarakan kegiatan fungsional sesuai dengan tujuan lembaga. Karena itu, dari uraian di atas, tampak bahwa indikator interpretasi adalah Komitmen mengenai mutu, Kejelasan tugas, Konsistensi pelaksanaan mutu, Sosialisasi kebijakan, Juknis Kebijakan dan Komitmen.

### 2.2.c. Aplikasi.

Sebuah kebijakan akan sukses/berhasil jika dapat dilaksanakan (aplikasikan/diterapkan), jika tidak dapat diterapkan hanya merupakan tumpukan kertas belaka. Karena itu, Jones (1994:320) mengatakan *aplication*, adalah “ketentuan yang bersifat tetap dalam pelayanan untuk mencapai sasaran program”. Melalui aplikasi ini diharapkan akan muncul respon dari kelompok sasaran (*target group*), dalam hal ini masyarakat yang mengurus STTB. Tegasnya, dengan aplikasi kebijakan akan dapat diketahui apakah lingkungan menerima atau menolak implementasi dan hasil kebijakan tersebut. Karena itu, mengaplikasikan kebijakan bukanlah hal yang mudah, bahkan bisa menimbulkan tantangan yang harus dihadapi implementor.

Tantangan dimaksud menurut Jones (1994: 166) adalah:

*" Problems and demands are constantly being defined and redefined in the political process; policy makers sometimes define problems for people who have not defined problems for themselves; programs requiring intergovernmental and public participation invite variable interpretation of purpose; inconsistent interpretations of program purpose are often not resolved; program may be implemented without provisions for learning about failure; programs often reflect an attainable consensus rather than a substantive conviction; many programs are developed and implemented without the problems ever having been clearly defined "*

Sesungguhnya suatu kebijakan publik apabila ingin berhasil dilaksanakan, maka kebijakan tersebut perlu dilakukan penilaian atau dirumuskan kembali untuk mendapatkan masukan. Sebab, yang sering terjadi adalah para pengambil kebijakan cenderung merumuskan masalah yang dihadapi oleh kelompok sasaran, namun tidak mendefinisikan masalah itu sendiri.

Program yang dibuat seperti implementasi kebijakan pelayanan STTB atau UAN seyogianya memerlukan partisipasi publik dan antar lembaga pemerintah agar dapat dilakukan penafsiran secara benar dari tujuan yang diharapkan oleh suatu kebijakan. Kenyataan yang sering ditemui adalah terjadinya inkonsistensi dalam menginterpretasi sehingga menyebabkan masalah tidak bisa dipecahkan.

Berbagai program yang telah dilakukan dalam rangka mengimplementasi suatu kebijakan, namun program-program tersebut mengalami kegagalan, karena para pelaksana tidak belajar dari pengalaman kegagalan program sebelumnya, sehingga otomatis implementasi kebijakan juga mengalami kegagalan. Salah satu penyebabnya adalah program tersebut lebih mencerminkan suatu konsensus saja dan tidak mengindahkan keyakinan yang sesungguhnya akan keberhasilan program.

Aplikasi atau dalam sebutan Jones (1994:324) "pelaksanaan pekerjaan" merupakan tahapan dimana kebijakan mengambil tempat. Dalam pandangan Pressman dan Wildavsky (1984:219) ini mencakup tiga domain ruang yaitu (1) *the decision domain*, (2) *the administrative and support domain*, dan (3) *the operators domain*. Tetapi Jones (1994:325) lebih memilih teori permainan Eugene Bardach untuk menggambarkan dimensi aplikasi yang digambarkannya :

"...gagasan permainan sebagai metafor utama yang mengarahkan perhatian serta merangsang pandangan di dalam pengkajian pelaksanaan. Dalam bentuknya 'games atau permainan' melibatkan peraturan, pemain, strategi, pihak yang menang, serta pihak yang kalah.; penggunaan mereka sebagai

metafora menghapuskan pemikiran bahwa hanya terdapat satu cara dalam mencapai tujuan tersebut”.

Dari konstruksi di atas, tampak bahwa aplikasi adalah penerapan aturan yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Misalnya, Peraturan kota Tanjungpinang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan. Aturan di atas tentu saja harus diaplikasikan (diterapkan), dan para pelaksana kebijakan itu, harus menjadikan aturan itu sebagai prinsip yang harus dipegang teguh dalam pelayanan pendidikan SMA/MA. Dengan demikian indikator aplikasi adalah perhatian pada prinsip kualitas, identifikasi mutu, penilaian terhadap keberhasilan mutu, pengawasan terhadap capaian mutu, konsistensi monev, mencapai sasaran mutu, evaluasi mutu.

### **2.3. Kualitas Pelayanan Pendidikan**

Adapun defenisi konsep kualitas menurut para ahli yaitu Kotler (1997:49) mengatakan “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Hellriegel.at.al. (2005: 130) mengatakan “*Quality is how well a product or service what it is supposed to do how closely and reliably is satisfies the specification to which it buitt or provided*”. Robbins dan Coulter (2005:502) mendefenisikan “*Quality as the ability of product or service to reliably do what it’s supposed to do and satisfy customer expectations*”. Jika mengkaji pendapat ahli tersebut mereka sepakat bahwa kualitas adalah sifat atau ciri suatu produk layanan yang disediakan penyedia layanan agar dapat memuaskan para pelanggan dalam arti pendidikan anak didik SMA/MA.

Sebab pendidikan itu menurut penjabaran UUD 1945 tentang pendidikan dituangkan dalam Undang-Undang No. 20, Tahun 2003. Pasal 3 menyebutkan,

"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, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab."

Sedangkan kualitas pelayanan pendidikan menurut Rosenbloom (1992:141) membagi kedalam tiga dimensi yaitu *efficiency* (timeliness), *competence* dan *fairness*. Sedangkan menurut Tampubolon dalam bukunya Perguruan Tinggi Bermutu (2001:122) yaitu *relevansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, kreativitas, situasi menang-menang, penampilan (tangibility), empati, responsive, produktivitas*.

Berdasarkan kajian teoritik di atas maka landasan teori yang dipakai dalam penulisan disertasi ini menggunakan teori Rosenbloom (1992:141). Lebih jelasnya ketiga dimensi tersebut akan diuraikan lebih lanjut.

### **2.3.a. Efisien**

Tampubolon (2001:122) mengatakan pendidikan yang efisien adalah apabila dapat menggunakan sumber daya dan dana dalam proses pembelajaran dengan hasil yang memuaskan (bermutu). Atau dapat juga diuraikan efisien menuju kepada persyaratan pelayanan pendidikan SMA/MA yang dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan. Seperti penggunaan anggaran yang sesuai dengan sasaran, demikian juga ketersediaan tenaga pendidikan sesuai keahliannya dan kecepatan memberikan materi pembelajaran sesuai dengan apa yang dibuat dalam satuan pembelajaran. Apa yang

dibuat dalam GBPP tidak melenceng ketika menyajikan di dalam kelas. Atau tidak mengulur-ulur waktu, agar materi pembelajaran berakhir tanpa hasil. Atau efisiensi adalah ketepatan memberikan materi pembelajaran sesuai dengan apa yang dibuat dalam GBPP secara akurat, memuaskan serta tepat waktu dalam pembelajaran. Efisiensi merupakan inti dari kualitas jasa pendidikan, jasa yang tidak efisien adalah jasa yang buruk ada cacatnya seperti dokumen salah cetak, atmosfir (suasana) dalam kelas tidak kondusif. Jika jasa pendidikan tidak dikerjakan dengan efisien, anak didik akan menganggap penyedia jasa (guru, tenaga pendidik) tidak kompeten dan akan berpindah ke penyedia jasa (sekolah) lain, dan akan sulit lagi membinanya kembali. Guru yang handal harus diperlengkapi dengan keterampilan dan peralatan yang memadai agar mereka semakin profesional dalam pembelajaran. Indikator keadilan adalah Ketepatan pemakaian sarana, Persyaratan media yang memadai, Ketersediaan tenaga pendidikan sesuai keahliannya, Mengutamakan mutu, Mengoptimalkan media pembelajaran, Mencegah anak didik tidak pindah.

### **2.3.b. Kompetensi**

Menurut Mitrani, Palziel and Fitt (1992:112), *competency concept is not a new one*. Organisasi industri psikologi Amerika, pergerakan tentang kompetensi telah dimulai pada tahun 1960 dan awal 1970. Menurut gerakan tersebut, banyak hasil studi yang menunjukkan bahwa hasil test sikap dan pengetahuan, prestasi belajar di sekolah dan diploma tidak dapat memprediksikan kinerja atau keberhasilan dalam kehidupan. Unsur-unsur tersebut sering menimbulkan bias terhadap minoritas, wanita, dan orang yang berasal dari strata sosio ekonomi yang rendah. Temuan tersebut telah mendorong dilakukan penelitian terhadap variabel kompetensi yang diduga



memprediksikan individu dan tidak bias karena faktor rasial, jender dan sosio ekonomi.

*Competence*, yaitu berkaitan dengan keahlian dan profesionalisasi dalam penyampaian jasa. Jika Mengacu kepada Depdiknas, Penilaian Kinerja Guru, (Jakarta: Direktorat Tenaga Kependidikan, 2008:26-33) guru yang memiliki kompetensi adalah mampu menjelaskan tujuan pembelajaran, menggunakan bahan Belajar/Materi Pelajaran, Menciptakan Strategi/Metode Pembelajaran, Menggunakan Media Pembelajaran Melakukan Evaluasi, Kemampuan Membuka Pelajaran, Menunjukkan Sikap Guru dalam Proses Pembelajaran, Menunjukkan Penguasaan Bahan Belajar (Materi Pelajaran), Kemampuan Dalam Kegiatan Belajar Mengajar (Proses Pembelajaran), Kemampuan Menggunakan Media Pembelajaran, Evaluasi Pembelajaran Kemampuan, Menutup Kegiatan Pembelajaran dan Melakukan Tindak Lanjut/*Follow up*. Karena itu, indikator kompetensi ini tampak dari Menjelaskan materi pembelajaran, menggunakan bahan ajar, melakukan evaluasi, memahami mentalitas siswa melakukan evaluasi diri, membuat materi pembelajaran, pemilihan metode disesuaikan dengan tujuan, Penyusunan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP).

### **2.3.c.Kejujuran (Fairness)**

Sebagaimana ditegaskan John Rawls dalam bukunya *A Theory of Justice* (1971) yang dikutip Frederickson (2003:60) mengatakan bahwa “keberadaan lembaga-lembaga pemerintahan adalah menciptakan keadilan dalam mengatur struktur dasar kehidupan masyarakat. Hal senada juga diungkapkan Henry (1988:171) mengatakan bahwa filosofi *justice-as- fairness* merupakan dasar (fundasi) kerangka dasar bagi para pelaksana administrasi negara”. Artinya, para pelaksana administrasi negara

harus memahami dengan tegas bahwa filosofi administrasi negara adalah "keadilan" (*fairness*), sedangkan filosofi administrasi bisnis menurut Atmosudirdjo (1982: 315) adalah "*the philosophy of the business* berkisar pada keuntungan, dan fungsi laba (*profit*)." Tentu saja dalam administrasi bisnis ada perlakuan pelayanan istimewa (berbeda/ketidakadilan) terutama bagi pelanggan potensial atau pelanggan yang memberikan keuntungan besar kepada perusahaan.

Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan guru dengan sikap netral, tidak diskriminatif, tidak melihat person, dan tidak membeda-bedakan karena kemampuan ekonomi, satu kampung atau bahasa lokal, latar belakang sosial serta primordialisme. Sikap-sikap di atas harus dihilangkan agar prinsip keadilan itu dapat terwujud. Sebagaimana dikemukakan Rawls (Henry, 2004: 438) mengatakan bahwa prinsip keadilan ada 2 (dua), yaitu: (1). *That "a person is to have an equal right to the most extensive basic liberty compatible with a similar liberty for others"*. (2). *Bahwa "social and economic inequalities are to be arranged so that they are both (a) reasonably expected to be to everyone's advantage, and (b) attached to position and office open to all.*

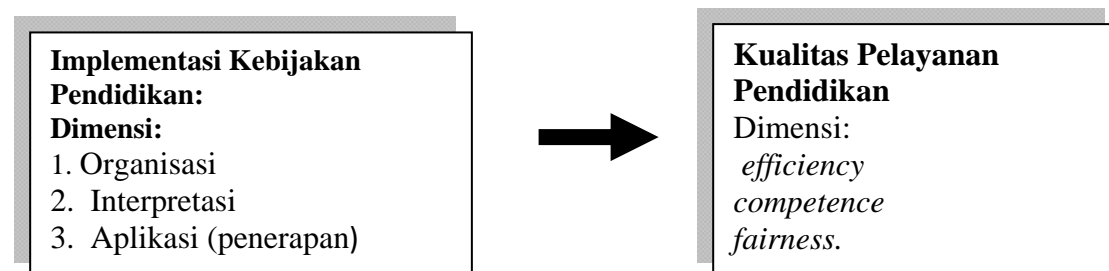
Jika merujuk prinsip keadilan tersebut dalam pelayanan publik, tampak jelas bahwa semua masyarakat mendapat perlakuan yang sama (hak yang sama) dalam sistem keseluruhan yang paling luas dari kesamaan kebebasan dasar. Demikian juga dalam ketimpangan sosial dan ekonomi harus diatur sedemikian rupa sehingga keduanya memberikan keuntungan paling besar bagi orang yang memiliki investasi besar, atau memiliki kerugian yang sedikit bagi orang yang sedikit tabungannya, artinya netralitas petugas layanan, perlakuan pelayanan, kejujuran memberikan layanan, seorang pantas mendapat keberuntungan sesuai dengan prinsip uang tabungan yang adil. Di samping itu, memberikan kesempatan yang sama dan adil

bagi setiap orang yang dilayani dan birokrasi hanya akan bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil apabila mempunyai sikap dan perilaku netral, dan publik pun harus memenuhi kewajibannya dengan benar supaya seimbang antara hak dan kewajiban. Dimensi keadilan ini dapat diberi tanda (indikator) yaitu (1). netralitas petugas layanan, (2). perlakuan pelayanan, (3). kejujuran memberikan layanan, menjaga keseimbangan, perlakuan yang sama bagi siswa, kesempatan yang sama, tidak diskriminatif.

#### 2.4. Kerangka Pemikiran

Rujukan teori implementasi kebijakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Jones (1994:296), yang menyatakan kesuksesan implementasi kebijakan ditentukan oleh organisasi, interpretasi, dan penerapan (aplikasi). Kebijakan dimaksud yaitu Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA dan Peraturan Kota Tanjungpinang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan. Sedangkan rujukan teori kualitas pelayanan menggunakan teori Rosembloom (2005: 244) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pendidikan ditentukan oleh tiga dimensi yaitu *efficiency* (timeliness), *competence* dan *fairness*.

Berdasarkan dimensi-dimensi variabel yang telah diuraikan di atas, maka alur kerangka pemikiran tentang pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan pendidikan dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.1** : Kerangka Berfikir

### 2.3. Hipotesis

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap fenomena, rumusan masalah, dan konsep teori yang menghubungkan variabel serta kerangka pemikiran penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut;

1. Ada pengaruh signifikan organisasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA.
2. Ada pengaruh signifikan interpretasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA.
3. Ada pengaruh signifikan aplikasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA.
4. Ada pengaruh signifikan organisasi, interpretasi dan aplikasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Dengan memperhatikan tujuan penelitian ini, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatori (*explanatory survey*). Digunakannya metode itu peneliti bertujuan untuk menguji hipotesis (Rusidi, 2000:32). Juga karena peneliti menggunakan kata "pengaruh" dalam judul penelitian yaitu pengaruh implementasi kebijakan Standar Kompetensi Lulusan yang dilaksanakan Disdikpora kota Tanjungpinang terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA. Menggunakan kata pengaruh tidak lain adalah ingin mengetahui besaran dalam bentuk angka yaitu pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Penggunaan metode ini juga dimaksudkan bukan hanya untuk menerangkan konsep, fakta, dan peristiwa, tetapi bermaksud menganalisis dan menjelaskan pengaruh kausal antara variabel bebas dan tidak bebas melalui pengujian hipotesis (Singarimbun, 1989:5). Dengan survey eksplanatori diharapkan dapat mengungkap secara cermat pengaruh implementasi kebijakan Standar Kompetensi Lulusan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang. Meskipun metode utamanya menggunakan penelitian kuantitatif, namun untuk mengkros-cek data hasil lapangan, peneliti juga menggunakan wawancara kepada orang tua, kepala sekolah dan kepala dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga.

#### 3.2. Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel dan menguji hubungan variabel

tersebut sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun, 1989). Digunakannya pendekatan kuantitatif karena data yang hendak dianalisis adalah data kuantitatif dengan analisis statistik. Disamping metode kuantitatif pengumpulan datanya di lapangan lebih mudah karena sumber informasi ditentukan dengan pasti sebelum pergi ke lapangan sesuai dengan sampel (responden) yang ditetapkan. Pelaksanaan pengumpulan data dengan responden lebih terarah karena pertanyaan-pertanyaan telah disusun secara sistematis dalam bentuk kuesioner. Jadi, siapa pun yang mengumpulkan data tidak akan mengubah pertanyaan dan responden yang menjadi sasaran.

### 3.3. Definisi Konsep dan Operasional

Berikut ini akan didefinisikan konsep implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan pendidikan tujuannya untuk merumuskan sejumlah pengertian yang digunakan secara mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian (Silalahi, 2009:112). Adapun definisi konsep implementasi kebijakan standar kompetensi adalah kebijakan yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA. Sedangkan definisi konsep kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA itu sendiri yaitu kualitas pendidikan yang dimanfaatkan agar anak didik dapat meningkatkan kualitas sumber daya hidupnya.

Sedangkan definisi operasional implementasi kebijakan adalah penerapan ,kebijakan itu sendiri baik dari segi organisasi, interpretasi dan aplikasi dengan menurunkan seperangkat indikator. Kualitas pelayanan pendidikan itu sendiri adalah seperangkat atribut pelayanan yang diukur dengan membuat indikator-indikator. Lebih jelasnya akan dioperasionalkan pada uraian berikut.

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Variabel implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan pendidikan, beserta dimensi dan indikator kedua variabel tersebut secara ringkas tampak seperti tercantum dalam Table 3.1 berikut ini :

**Tabel 3.1.**  
**Operasionalisasi Variabel Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan Pendidikan**

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	2	3	4
1	<b>Variabel Bebas</b> Implementasi kebijakan (X)  Jones (1994:296)	1.1. Organisasi	a. Pembentukan unit jaminan mutu b. Kewenangan yang cukup c. Kejelasan standar dan prosedur d. Overlapping tugas-tugas di lapangan e. Struktur organisasi f. Tupoksi g. Penempatan guru sesuai bidang ilmunya
		1.2. Interpretasi	a. Komitmen mengenai mutu b. Kejelasan tugas c. Konsistensi pelaksanaan mutu d. Sosialisasi kebijakan e. Jumlah Kebijakan f. Komitmen
		1.3. Penerapan	a. Perhatian pada prinsip kualitas b. Identifikasi mutu c. Penilaian terhadap ke-berhasilan mutu d. Pengawasan terhadap capaian mutu e. Konsistensi Monev f. Mencapai sasaran mutu g. Evaluasi mutu
2	<b>Variabel Tidak Bebas</b> Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y)  Rosembloom (2005: 244)	2.1. Efisiensi	a. Ketepatan pemakaian sarana b. Persyaratan media yang memadai c. Ketersediaan tenaga pendidikan sesuai keahliannya d. Mengutamakan mutu e. Mengoptimalkan media pembelajaran f. Mencegah anak didik tidak pindah.
		2.2. Kompetensi	a. Menjelaskan materi Pembelajaran b. Menggunakan bahan Ajar c. Melakukan evaluasi d. Memahami mentalitas Siswa e. Melakukan evaluasi diri f. Membuat materi Pembelajaran g. Pemilihan metode disesuaikan dengan tujuan h. Penyusunan Rencana i. Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)
		2.3. Keadilan	a. Netralitas Guru memberikan layanan b. Perlakuan Guru di kelas c. Kejujuran memberikan pembelajaran. d. Menjaga keseimbangan e. Perlakuan yang sama bagi siswa f. Kesempatan yang sama g. Tidak Diskriminatif

Sumber : Diolah sendiri oleh peneliti.



### 3.5. Unit of Responden dan Populasi Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir penelitian ini sebagaimana disajikan di pada Bab II bahwa unit analisis penelitian ini adalah lembaga yaitu Disdikpora dan sekolah SMA/MA kota Tanjungpinang, sebab lembaga inilah yang melaksanakan kebijakan atau Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA, kemudian disusul dengan kebijakan Peraturan Kota Tanjungpinang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan. Namun yang menjadi responden peneliti adalah seluruh guru SMA/MA yang tersebar di Kota Tanjungpinang sebanyak 357 orang. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut.

**Tabel 3.2.**  
**Nama Sekolah dan Jumlah Guru**

No	Nama Sekolah	Jumlah Guru
1	SMA Negeri 1 Tanjungpinang	59
2	SMA Negeri 2 Tanjungpinang	54
3	SMA Negeri 3 Tanjungpinang	37
4	SMA Negeri 4 Tanjungpinang	47
5	SMA Negeri 5 Tanjungpinang	32
6	SMA Negeri 6 Tanjungpinang	21
7	MAN	33
8	MAMU	13
9	SMA PGRI	10
10	SMA Muhamdyah	10
11	SMA Katolik	14
12	SMA Maitreyawira	12
13	SMA Pelnusa	10
14	SMA LB	5
	Jumlah.....	357

Sumber: Diolah peneliti

Berdasarkan jumlah populasi di atas maka diambil sampel dengan menggunakan rumus T Tharo Yamane, dimana tingkat t presisi yang dipakai apakah  $\alpha = 0.08$ , artinya, tingkat kebenaran penelitian ini 92% atau kesalahan sebesar 8%. Rumus Penetapan Sampel Menurut Tharo Yamane.

$$n = \frac{N}{N (d^2) + 1}$$

- N= Populasi
- $d^2$  = tingkat presisi ( $\alpha = 0.08$ )
- n = sampel

$$n = \frac{357}{357 (0.08)^2 + 1}$$

$$n = 108,51$$

$$n = 109$$

Penentuan sampel di atas ditentukan berdasarkan non probabilitas karena peneliti menggunakan/memerlukan ijin. Selanjutnya sampel tersebut diperoleh secara proporsional dengan cara penarikan sampel rambang sederhana melalui undian. Dimana setiap nama-nama populasi dalam setiap satuan ditulis kemudian diundi/dikocok. Nama-nama yang keluar itulah menjadi sampel. Misalnya sampel dari SMA Negeri 1 Tanjungpinang diperoleh dengan cara menulis semua nama-nama guru kemudian diundi sebanyak 18 kali, nama siapa yang keluar itulah yang mewakili untuk mengisi kuesioner, demikian juga sampel dari sekolah-sekolah lain digunakan metode yang sama yaitu probability.

Karena itu, sampel yang diperoleh di atas kemudian dialokasikan/didistribusikan secara proporsional berdasarkan unit kerja dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{N} \times n_i$$

Adapun hasil alokasi/distribusi sampel berdasarkan unit kerja dapat disajikan pada Tabel 3.3 berikut.

**Tabel 3.3.**  
**Distribusi Alokasi Sampel Berdasarkan Sekolah**

No	Nama Sekolah	Jumlah (N)	Distribusi Sampel (n)
1	SMA Negeri 1 Tanjungpinang	59	$59/357 \times 109 = 18$
2	SMA Negeri 2 Tanjungpinang	54	$54/357 \times 109 = 16$
3	SMA Negeri 3 Tanjungpinang	37	$37/357 \times 109 = 11$
4	SMA Negeri 4 Tanjungpinang	47	$47/357 \times 109 = 14$
5	SMA Negeri 5 Tanjungpinang	32	$32/357 \times 109 = 10$
6	SMA Negeri 6 Tanjungpinang	21	$21/357 \times 109 = 7$
7	MAN	33	$33/357 \times 109 = 10$
8	MAMU	13	$13/357 \times 109 = 4$
9	SMA PGRI	10	$10/357 \times 109 = 3$
10	SMA Muhamdyah	10	$10/357 \times 109 = 3$
11	SMA Katolik	14	$14/357 \times 109 = 4$
12	SMA Maitreyawira	12	$12/357 \times 109 = 4$
13	SMA Pelnusa	10	$10/357 \times 109 = 3$
14	SMA LB	5	$5/357 \times 109 = 2$
		357	109

Sumber : Diolah peneliti

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Studi literatur atau kepustakaan dan dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti, baik yang sifatnya kajian teoritik maupun dokumen yang ada pada objek/subjek penelitian, seperti peraturan perundang-undangan dan dokumen lainnya.
2. Studi lapangan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner untuk variabel bebas (X) dan variabel tidak bebas (Y) ditujukan kepada seluruh guru SMA/MA di Kota Tanjungpinang. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan Skala Likert, yang di ranking menjadi skala ordinal. Hasil atau jawaban dari setiap item

instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat dijabarkan dengan kata-kata antara lain :

Sangat baik	= di beri skor 4
Baik	= di beri skor 3
Kurang baik	= di beri skor 2
Tidak baik	= di beri skor 1

Dengan demikian skor skala Likert ini menggunakan kriteria skala interval sebagai berikut:

Angka 0% - 25%	= Tidak Baik diberikan skor 1
Angka 25% - 50%	= Kurang Baik diberikan skor 2
Angka 51% - 76%	= Baik diberikan skor 3
Angka 77% -100%	= Sangat Baik diberikan skor 4

3. Wawancara tujuannya untuk mencocokkan atau mencocokkan apakah ada kesesuaian hasil pengujian dengan kualitas pelayanan pendidikan yang dirasakan oleh orang tua siswa. Artinya, bisa jadi jawaban guru mengatakan kualitas pendidikan sudah baik tetapi menurut orang tua berbeda, itu sebabnya dilakukan kros cek melalui wawancara.

### 3.7. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Karena instrumen telah disediakan jawabannya maka peneliti terlebih dahulu melakukan pengujian kusioner untuk mengetahui apakah kusioner itu *validitas*, dan *reliabilitas*. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008:137). Uji validitas menggunakan alat uji statistik dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment Correlation* Sugiyono (2008:138), yaitu

$$r = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien Korelasi Pearson  
 X<sub>i</sub> = Skor item ke-i  
 Y = Skor Total Keseluruhan item  
 n = Jumlah populasi

Hasil perhitungan korelasi *Pearson Product Moment* tersebut kemudian dibandingkan dengan tabel nilai-nilai r *Product Moment*, selanjutnya diinterpretasikan apabila r hitung > r tabel maka item-item kuesioner tersebut dikatakan *valid*.

Analisis *reliabilitas/konsistensi* adalah pengujian instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2008:137). Pengujian reliabilitas digunakan dengan pengujian *reliabilitas consistency*, atau metode belah dua (ganjil dan genap) dengan menggunakan Spearman Brown dalam Sugiyono (2008:153), dengan rumus:

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Dimana:

- r<sub>i</sub> = reliabilitas internal seluruh instrumen  
 r<sub>b</sub> = korelasi pearson antara belahan pertama dan kedua.

Dengan dilakukannya kedua pengujian tersebut maka diharapkan hasil penelitian ini akan menjadi *valid* dan *reliabel*. Ini berarti bahwa dengan menggunakan instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, diharapkan data penelitian menjadi *valid* dan *reliabel*.

### 3.8. Metode Analisis

#### 3.8.1. Asumsi Klasik

##### 3.8.1.1. Uji Multikolinearitas

Untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen digunakan uji multikolinearitas dengan kriteria uji ditentukan bahwa:

- Jika model regresi mempunyai nilai VIF yang besar disekitar angka 1 dan mempunyai angka tolerance mendekati 1, maka model regresi bebas dari masalah multikolinearitas.
- Jika model regresi mempunyai nilai VIF yang besar disekitar angka 1 dan tidak mempunyai angka tolerance mendekati 1, maka model regresi terdapat masalah multikolinearitas.

##### 3.8.1.2. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya perbedaan varian dari residual pada satu pengamatan yang lain dengan kriteria uji ditentukan bahwa :

- Bila pada scattarplot terdapat pola tertentu (bergelombang, melebar dan kemudian menyempit), maka pada model regresi terjadi heteroskedastisitas.
- Bila pada scattarplot tidak ada pola yang jelas, maka pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.8.1.3. Uji Autokorelasi

Untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan periode  $t-1$  digunakan uji Autokorelasi dengan kriteria ditentukan bahwa :

- Bila angka Durbin-Watson diantara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.
- Bila angka Durbin-Watson tidak diantara -2 sampai +2, berarti ada autokorelasi. (Singgih Santoso, 2010:215).

### 3.8.1.4. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah pada model regresi, nilai residu dari regresi mempunyai distribusi yang normal. Jika distribusi dari nilai-nilai residual tersebut tidak dapat dianggap berdistribusi normal, maka dikatakan ada masalah terhadap asumsi normalitas. Dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.
- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas. (Singgih Santoso, 2010:213).

## 3.8.2. Regresi Berganda dan Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Metode analisis yang digunakan untuk menginterpretasi data adalah metode analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan dalam mengukur variabel penelitian, pengaruh atau hubungan antara variabel penelitian yang sesuai dengan



kebutuhannya. Uji Regresi digunakan dalam pengujian hipotesis. Untuk itu sekurang-kurangnya skala pengukuran data adalah interval. Karena data yang diperoleh adalah ordinal, maka ditingkatkan menjadi data skala interval dengan cara transformasi melalui *Method of Succesive Interval* (MSI). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi sebagaimana dikemukakan Rasyid (1994:131-134) dengan tahapan sebagai berikut: (1). Berdasarkan jawaban responden, untuk setiap pernyataan, hitung frekuensi setiap jawaban.(2). Hitung proporsi setiap jawaban. (3). Hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban. (4). Tentukan nilai batas untuk Z pada setiap pilihan jawaban menggunakan tabel normal. (5). Tentukan nilai densitas normal ( $f_d$ ) yang sesuai dengan nilai Z dengan cara:

1. Hitung nilai numerik penskalaan (*scale value*) untuk setiap pilihan jawaban melalui rumus berikut ini:

$$\text{Scale Value} = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area at Below Upper Limit} - \text{Area at Below Lower Limit}}$$

Dimana :

*Density at Lower Limit* = Densitas Batas Bawah

*Density at Upper Limit* = Densitas Batas Atas

*Area at Below Upper Limit* = Daerah di Bawah Batas Atas

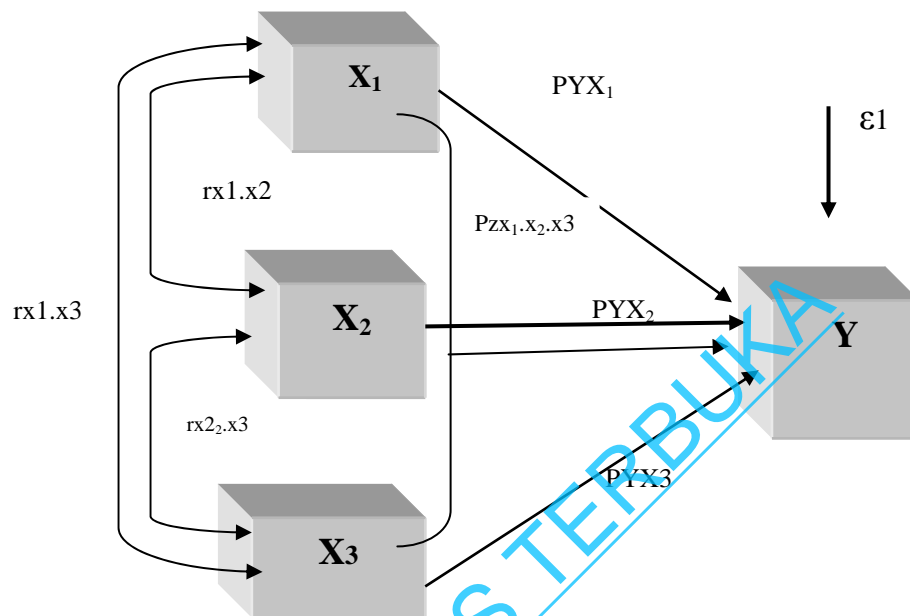
*Area at Below Lower Limit* = Daerah di Bawah Batas Bawah

2. Hitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan berikut :

$$\text{Nilai Transformasi} = \text{nilai skala} + I \text{ nilai skala minimum } I + 1$$

Setelah dilakukan transformasi, maka proses pengujian hipotesis dapat dilakukan sesuai dengan kaidah-kaidah statistik. Alat uji yang digunakan adalah Uji Regresi.

Berdasarkan hipotesis konseptual yang diajukan, dimana hipotesis konseptual yaitu saling berkaitan/berhubungan, maka terlebih dahulu hipotesis konseptual itu digambarkan dalam paradigma penelitian (Gambar 3.1) ke dalam notasi sebagai berikut:



**Gambar 3.1:** Paradigma Penelitian

*Keterangan:*

- X1 = Organisasi  
 X2 = Interpretasi  
 X3 = Penerapan/Aplikasi  
 Y = Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA  
 €(epsilon) = Faktor-faktor lain yang mempengaruhi Y di luar X. Epsilon ini adalah faktor yang tidak diuji.  
 PYX1 = Pengaruh langsung Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan  
 PYX2 = Pengaruh langsung Interpretasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan  
 PYX3 = Pengaruh langsung Penerapan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan  
 P<sub>yx1,x2,x3</sub> = Pengaruh secara simultan (Organisasi, Interpretasi, dan Penerapan) terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan  
 rx1.x2 = Korelasi/hubungan organisasi dengan interpretasi  
 rx2.x3 = Korelasi/hubungan interpretasi dengan aplikasi/penerapan  
 rx1.x3 = korelasi/hubungan organisasi dengan aplikasi/penerapan

Nilai  $\rho_{yx}$  adalah nilai koefisien jalur yang ditaksir atau dihitung berdasarkan data hasil pengamatan. Perhitungan taksiran koefisien jalur  $\rho_{yx}$  dilakukan dengan menggunakan metoda Matriks. Dalam pengolahan data statistik kuantitatif ini menggunakan alat bantu komputasi SPSS versi 17.0 for Windows.

Sedangkan langkah dalam melakukan perhitungan uji regresi untuk model di atas secara manual adalah sebagai berikut :

- 1) Hitung korelasi antar variabel dan membuat matriks korelasi

Nilai korelasi diperoleh dengan rumus korelasi sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \times \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \times \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Hasil korelasi antar variabel ditulis dalam matriks sebagai berikut

$$R = \begin{bmatrix} 1 & r_{x_1 x_2} & r_{x_1 x_3} & r_{x_1 y} \\ & 1 & r_{x_2 x_3} & r_{x_2 y} \\ & & 1 & r_{x_3 y} \\ & & & 1 \end{bmatrix}$$

- 2) Hitung invers matriks koefisien korelasi untuk variabel eksogenusnya

$$R^{-1} = \begin{bmatrix} C_{11} & C_{12} & C_{13} \\ C_{21} & C_{22} & C_{23} \\ C_{31} & C_{32} & C_{33} \end{bmatrix}$$

- 3) Hitung koefisien jalur dengan rumus :

$$\rho_{yx_j} = R_1^{-1} \times \begin{bmatrix} r_{x_1 y} \\ r_{x_2 y} \\ r_{x_3 y} \end{bmatrix}$$

- 4) Hitung  $R^2_{y(x_1 x_2 x_3)}$  yang merupakan koefisien determinasi total  $X_1$   $X_2$  dan  $X_3$

terhadap  $Y$  yang rumusnya :

$$R^2_{y(x_1 x_2 x_3)} = \begin{bmatrix} \rho_{yx_1} & \rho_{yx_2} & \rho_{yx_3} \end{bmatrix} \times \begin{bmatrix} r_{x_1 y} \\ r_{x_2 y} \\ r_{x_3 y} \end{bmatrix}$$

5) Hitung  $\rho_{y\epsilon}$  berdasarkan rumus :

$$\rho_{y\epsilon} = \sqrt{1 - R^2_{y(x_1, x_2, x_3)}}$$

Setelah dihitung koefisien jalurnya, besarnya pengaruh masing-masing variabel dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

Pengaruh  $X_i$  terhadap  $Y$  langsung =  $P_{yX_i} \times P_{yX_i}$

### 3.9. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak Maret 2012 sampai dengan Mei 2012. Penelitian ini diawali dengan penyusunan usulan penelitian dengan melakukan kegiatan prapenelitian yang meliputi penelurusan kepustakaan, media cetak/elektronik, baik literatur teoritis, dokumen-dokumen terkait. Sampel penelitian seluruh guru SMA/MA di kota Tanjungpinang.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

Sebelum peneliti menyajikan hasil penelitian, peneliti terlebih dahulu mendeskripsikan tentang keadaan yang berkaitan langsung dengan lokasi penelitian yang dalam hal ini meliputi tinjauan historis, dan keadaan wilayah serta letak geografis kota Tanjungpinang. Tanjungpinang adalah sebuah kota di ujung Selatan Pulau Bintan, dan berjarak sekitar 1,5 jam perjalanan kapal laut dari Singapura dan 3 jam dari Johor-Malaysia. Kota yang sarat akan sejarah, budaya dan adat istiadat Melayu. Kondisi geografisnya yang terdiri dari beberapa pulau merupakan keistimewaan tersendiri bagi kota Tanjungpinang. Salah satu pulau yang sarat dengan sejarah adalah pulau Penyengat, pulau ini tidak terlalu besar, hanya 3.5 Km<sup>2</sup> akan tetapi di pulau ini terdapat banyak peninggalan berupa potensi cagar budaya dengan wujud bangunan-bangunan arsitektural, makam, dan Situs. Disisi lain Pulau Penyengat adalah tempat kelahiran Pahlawan Nasional Bahasa Raja Ali Haji yang terkenal dengan *Gurindam 12*-nya ini terletak pada lokasi yang sangat strategis yaitu berada di sebelah Barat kota Tanjungpinang dan untuk kesana dapat dilewati dengan jalur transportasi laut tak lebih dari 15 menit.

Dahulu Pulau yang berhadapan dengan Kuala Sungai Riau ini selalu menjadi tempat pemberhentian para pelaut yang lewat di kawasan ini terutama untuk mengambil air tawar. Konon suatu ketika para pelaut yang sedang mengambil air tawar tersebut diserang oleh sejenis lebah yang disebut Penyengat. Akibat serangan lebah tersebut, jatuh korban jiwa dari pelaut. Sejak saat itulah



pulau ini dinamakan Penyengat Indera Sakti dan selanjutnya lebih dikenal dengan Pulau Penyengat sampai sekarang. Karena letaknya yang cukup strategis bagi pertahanan, pulau Penyengat dijadikan Pusat Kubu pertahanan Kerajaan Riau oleh Raja Haji yang Dipertuan Muda Riau IV (termasyhur dengan gelar Raja Haji Syahid Fisabilillah/Marhum Teluk Ketapang) ketika melawan Belanda pada tahun 1782-1784.

Pada tahun 1803 pulau Penyengat yang telah di bina dari sebuah pusat pertahanan menjadi negeri dengan segala fasilitas yang memadai, dijadikan mahar dari Baginda Raja Sultan Mahmud kepada Raja Hamidah atau Engku Puteri, anak seorang yang dipertuan Riau yang terkemuka yaitu Raja Haji Fisabilillah atau Marhum Teluk Ketapang. Selanjutnya pulau Penyengat menjadi tempat kediaman resmi Para Yang Dipertuan Muda Kerajaan Riau Lingga, sementara Sultan (Yang Dipertuan Besar) berkedudukan di Daik-Lingga. Kota Tanjungpinang berada di Pulau Bintan dengan letak geografis berada pada 00 51' s/d 00 59' LU dan 104 23' s/d 104 34' BT.

Batas Wilayah :

- Sebelah Utara : Kecamatan Bintan Utara Kabupaten Bintan.
- Sebelah Selatan : Kecamatan Bintan Timur Kabupaten Bintan.
- Sebelah Barat : Kecamatan Galang Kota Batam.
- Sebelah Timur : Kecamatan Bintan Timur Kabupaten Bintan.

Wilayah kota Tanjungpinang mencapai 239,50 KM<sup>2</sup> dengan keadaan geologis sebagian berbukit-bukit dan lembah yang landai sampai tepi laut. Sedangkan visi dan misi kota Tanjungpinang adalah “Terwujudnya Kota Tanjungpinang sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa Industri Pariwisata serta

Pusat Budaya Melayu dalam Lingkungan Masyarakat yang Agamis Sejahtera Lahir dan Bathin pada tahun 2020.” Sedangkan Misi, 1. Mengembangkan dan meningkatkan mutu sumber daya manusia agar mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. 2. Memberdayakan masyarakat dan seluruh kekuatan ekonomi kota, untuk mengembangkan potensi ekonomi daerah yang berbasis kerakyatan, dengan bertumpu pada mekanisme pasar yang adil, efektifitas pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya manusia yang produktif, mandiri, maju, berdaya saing dan berkelanjutan. 3. Mengembangkan tata nilai kebudayaan Melayu dan kaedah-kaedah keagamaan dalam rangka menjadikan kota Tanjungpinang sebagai pusat kebudayaan Melayu dan pengembangan Pariwisata di kawasan Riau Kepulauan. 4. Mengembangkan prasarana, sarana dan utilitas kota dalam rangka pengembangan wilayah, pengembangan kegiatan ekonomi, sosial, budaya, dan kawasan tertinggal, yang bertumpu pada agribisnis dan agroindustri yang berwawasan lingkungan. 5. Menjalin dan mengembangkan hubungan kerjasama di dalam maupun dengan luar negeri untuk memperlancar akses komunikasi dan transformasi guna mengefektifkan pengelolaan sumber daya alam, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta peningkatan serta pengembangan potensi di bidang ekonomi, sosial, dan budaya Melayu. 6. Memelihara dan memantapkan stabilitas politik, ekonomi, sosial, budaya, keamanan, ketertiban, dan ketentraman masyarakat melalui upaya penegakan hukum secara konsisten dan transparan, serta pengembangan kehidupan masyarakat kota yang agamis dan harmonis dan menjunjung tinggi nilai-nilai budaya melayu yang toleran dan terbuka. 7. Meningkatkan kualitas serta kuantitas guru pemerintahan kota untuk meningkatkan kapasitas pemerintahan kota agar



lebih efektif, handal, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mampu mengelola dan mengembangkan sumber daya secara berdaya guna dan berhasil guna bagi kemajuan, peningkatan kesejahteraan, dan kemakmuran masyarakat serta pengembangan kota.

Dari tahun ke tahun jumlah penduduk kota Tanjungpinang mengalami kenaikan yang berarti. Pada tahun 2003, jumlah penduduk sebesar 160.705 jiwa, dengan tingkat pertumbuhan 0,13 persen pada tahun 2004. dan pada tahun 2005 dengan tingkat pertumbuhan 4,16 persen penduduk kota Tanjungpinang menjadi 167.611 jiwa. Sedangkan tempat objek penelitian adalah di lingkungan kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga. Lembaga ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor : 4 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah pada BAB IV disebut salah satu Organisasi Dinas Daerah yaitu Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah.

Adapun Kedudukan, Tugas dan Fungsinya pada Pasal 3 disebut (1) Dinas Daerah adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. (2) Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian wewenang Daerah. Pada pasal 4 disebut fungsinya adalah Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Daerah menyelenggarakan fungsi: a. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya. b. Pemberian perizinan dan pelaksanaan umum.

Selanjutnya, peneliti akan membahas hasil analisis penelitian dimulai dari hasil analisis kuesioner, lebih jelasnya akan diuraikan.

## 4.2. Hasil Analisis Kuesioner

### 4.2.1. Hasil Analisis Validitas Variabel Implementasi Kebijakan

Instrumen untuk variabel implementasi kebijakan terdiri dari 20 pertanyaan. Hasil perhitungan menunjukkan seperti yang disajikan pada Tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Implementasi Kebijakan (X)**

Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi	Kesimpulan
Organisasi	1	0.783	Valid
	2	0.711	Valid
	3	0.602	Valid
	4	0.689	Valid
	5	0.711	Valid
	6	0.602	Valid
	7	0.689	Valid
Interpretasi	8	0.751	Valid
	9	0.831	Valid
	10	0.873	Valid
	11	0.687	Valid
	12	0.823	Valid
	13	0.843	Valid
Aplikasi	14	0.790	Valid
	15	0.779	Valid
	16	0.919	Valid
	17	0.822	Valid
	18	0.677	Valid
	19	0.655	Valid
	20	0.703	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2012.

Berdasarkan Tabel 4.1. di atas menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel implementasi kebijakan dapat dikatakan valid, sebab ke-20 pertanyaan/pernyataan tersebut melebihi nilai skor di atas 0.6. Sebab menurut Barker, et.al. (2002:70) mengatakan apabila nilai skor yang diperoleh di atas 0,6 sebagai nilai batas suatu instrumen penelitian maka

instrumen tersebut dikatakan memiliki validitas (kehandalan) atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Ini berarti bahwa setiap item pernyataan ini dapat digunakan untuk mengukur implementasi kewenangan di pemerintah Dinas Dikpora kota Tanjungpinang baik pada dimensi organisasi, interpretasi dan aplikasi.

#### 4.2.2. Hasil Analisis Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA

Instrumen untuk variabel kualitas pelayanan pendidikan terdiri dari 20 pertanyaan. Hasil perhitungan menunjukkan seperti yang disajikan pada Tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA(Y)**

Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi	Kesimpulan
<i>Efisien</i>	21	0.657	Valid
	22	0.844	Valid
	23	0.646	Valid
	24	0.641	Valid
	25	0.791	Valid
	26	0.784	Valid
<i>Kompetensi</i>	27	0.714	Valid
	28	0.677	Valid
	29	0.707	Valid
	30	0.657	Valid
	31	0.844	Valid
	32	0.646	Valid
<i>Keadilan</i>	33	0.641	Valid
	34	0.791	Valid
	35	0.784	Valid
	36	0.677	Valid
	37	0.707	Valid
	38	0.657	Valid
	39	0.844	Valid
	40	0.646	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2012.



Berdasarkan Tabel 4.2. di atas menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA dapat dikatakan valid, sebab ke-21 pertanyaan/pernyataan tersebut melebihi nilai skor di atas 0.6. Sebab menurut Barker , et. al. (2002:70) mengatakan apabila nilai skor yang diperoleh di atas 0,6maka intrumen tersebut dikatakan memiliki nilai validitas (kehandalan) atau layak digunakan sebagai instrument penelitian. Ini berarti bahwa item-item pernyataan ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di Dinas Dikpora kota Tanjungpinang pada dimensi efisiensi, kompetensi dan keadilan.

#### 4.2.3. Hasil Analisis Pengujian Reliabilitas Implementasi Kebijakan (X)

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel implementasi kebijakan pelimpahan kewenangan menggunakan metode belah dua *split-half* dengan hasil yang disajikan pada Tabel 4.3 berikut.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Implementasi Kebijakan (X)**

No	Dimensi	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Organisasi	0,881	Reliabel
2	Interprestasi	0,800	Reliabel
3	Aplikasi	0,917	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2012 Output SPSS 17.0.

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel implementasi kebijakan kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA dapat dikatakan reliabel. Dasar penentuan uji reliabilitas kuesioner penelitian ini mengacu kepada kriteria yang ditetapkan Barker, et. al. (2002:70) yang mengatakan apabila nilai skor yang diperoleh di atas 0,6 sebagai

nilai batas suatu instrumen penelitian maka instrument penelitian itu reliable (dapat diterima /cukup baik).

Dengan adanya uji reliabilitas ini maka diperoleh informasi bahwa jawaban responden terhadap kuesioner memperlihatkan kekonsistenan, sehingga hasil perolehan skor jawaban kuesioner dapat dipergunakan dan dianalisis lebih lanjut.

#### 4.2.4. Hasil Analisis Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA.

Instrumen untuk variabel kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA terdiri dari 20 pertanyaan. Hasil perhitungan menunjukkan seperti yang disajikan pada Tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA(Y)**

No	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Efisiensi	0,811	Reliabel
2	Kompetensi	0,826	Reliabel
3	Keadilan	0,813	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2012 Output SPSS 17.0.

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel kualitas pelayanan pendidikan dapat dikatakan reliabel. Dasar penentuan uji reliabilitas kuesioner penelitian ini mengacu kepada kriteria yang ditetapkan Barker, et. al. (2002:70) yang mengatakan apabila nilai skor yang diperoleh di atas 0,6 sebagai nilai batas suatu instrumen penelitian maka instrument penelitian itu reliable (dapat diterima /cukup baik).



Dengan adanya uji reliabilitas ini maka diperoleh informasi bahwa jawaban responden terhadap kuesioner memperlihatkan kekonsistenan, sehingga hasil perolehan skor jawaban kuesioner dapat dipergunakan dan dianalisis lebih lanjut.

### **4.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

Dalam sub bab ini akan disajikan dua analisis yaitu analisis statistik kuantitatif. Analisis deskriptif peneliti menyajikan gambaran menyeluruh sesuai dengan objek penelitian dan teori yang dijadikan rujukan untuk diuji melalui data empiris yang diperoleh atas dasar hasil penyebaran kuesioner. Pendeskripsian dan analisis variabel didasarkan pada akumulasi berbagai dimensi dan indikator, selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan analisis data primer maupun sekunder. Pengukuran atas variabel-variabel penelitian ditentukan berdasarkan penilaian sikap, persepsi atau pandangan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan kemudian data diolah dalam bentuk tabulasi frekwensi.

Untuk mengetahui kondisi variabel yang diamati maka dilakukan pengukuran melalui penyebaran angket. Angket variabel X (implementasi kebijakan) dan Y (kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA) seluruhnya 40 pertanyaan yang masing-masing disertai 4 pilihan dan dianggap sesuai menurut responden.

Hasil jawaban responden yang merupakan skor untuk setiap item yang diperoleh dari jumlah nilai setiap item pertanyaan merupakan akumulatif jawaban dari 109 responden, selanjutnya dikelompokkan dengan kriteria penilaian menggunakan rentang skor ideal sebagai berikut :

Dengan jumlah responden = 109 orang, nilai skala pengukuran terbesar = 4, sedangkan skala pengukuran terkecil = 1, sehingga diperoleh nilai terbesar jumlah kumulatif =  $109 \times 4 = 436$  dan nilai terkecil jumlah kumulatif =  $109 \times 1 = 109$ .

1. Rentang skor maksimum dan minimum adalah  $436 - 109 = 327$ .
2. Range skor untuk setiap kategori adalah  $327 / 4 = 81.75$ .

Diperoleh klasifikasi kriteria penilaian skor seperti terdapat pada Tabel 4.5 berikut:

**Tabel 4.5**  
**Kriteria Penilaian Berdasarkan Rata-Rata Skor**

No	Rentang Skor	Kategori
1	109.00 - 190.75	Tidak baik
2	191.50 - 272.25	Kurang Baik
3	273.75 - 354.50	Baik
4	354.25 - 436.00	Sangat Baik

Sumber: Hasil Perhitungan 2012.

#### 4.3.1. Variabel Implementasi Kebijakan

Variabel implementasi kebijakan pelimpahan kewenangan terdiri atas 3 dimensi yaitu organisasi, interpretasi dan aplikasi yang dianggap menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu program kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA. Variabel ini diukur dengan 20 item pertanyaan kuesioner. Berdasarkan rata-rata skor untuk setiap dimensi diperoleh gambaran variabel implementasi kebijakan di kota Tanjungpinang terdapat pada Tabel 4.6 sebagai berikut:



**Tabel 4.6**  
**Skor Dimensi Variabel Implementasi Kebijakan Pendidikan**

No	Dimensi	Skor	Jumlah Item	Rata-rata Skor	Kategori
1	Organisasi	2114	7	302	Baik
2	Interprestasi	1710	6	285	Baik
3	Aplikasi	1890	7	270	Kurang Baik
Variabel Implementasi Kebijakan		5714	20	285,70	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2012.

Bila diinterpretasikan Tabel 4.6 di atas tampak bahwa variabel implementasi kebijakan pendidikan di kota Tanjungpinang secara umum masih tergolong baik dengan skor 285,70. Kriteria penilaian baik ini, karena hasil perolehan angka tersebut berada pada rentang 273,75–354,50 sesuai dengan tabel penilaian yang dibuat dipeneliti sebagaimana disajikan pada tabel 4.5.

Artinya implementasi kebijakan tentang kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA masih perlu mendapat perhatian agar kualitas pendidikan SMA/MA semakin lebih baik. Meskipun pemerintah telah menggulirkan Peraturan Daerah kota Tanjungpinang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Sistem Penyelenggaraan pendidikan, namun tidak serta merta dapat meningkatkan mutu pendidikan SMA/MA.

Bila dikritisi sesungguhnya, dalam otonomi daerah masalah pendidikan sudah menjadi kewenangan pemerintah daerah. Artinya, daerahlah yang menentukan standar mutu pendidikan itu sendiri. Namun kenyataannya, pelimpahan kewenangan itu telah mengingkari prinsip otonomi daerah. Artinya, pelimpahan kewenangan itu belum sepenuh hati diberikan kepada daerah, bila diibaratkan seperti pemain layang-layang, dimana talinya dapat diulur-ulur oleh

sipemberi kewenangan sehingga kemandirian itu belum benar-benar terwujud karena yang menentukan nilai batas Ujian Akhir Nasional (UAN) adalah pemerintah pusat. Untuk mengetahui lebih jauh kecenderungan-kecenderungan setiap sub variabel (dimensi) implementasi kebijakan yaitu dimensi organisasi, interpretasi dan aplikasi yang diperoleh dari lapangan, akan dideskripsikan pada uraian berikut ini.

#### 4.3.1.a. Sub Variabel Organisasi

Dimensi organisasi diukur dengan 7 indikator yang meliputi pembentukan unit jaminan mutu, Kewenangan yang cukup, Kejelasan standar dan prosedur. Overlapping tugas-tugas di lapangan, Struktur organisasi, Tupoksi, Penempatan guru sesuai bidang ilmunya. Hasil tanggapan responden untuk setiap indikator pada dimensi organisasi diberikan pada Tabel 4.7 distribusi frekuensi berikut:

**Tabel 4.7**  
**Skor Indikator Dimensi Organisasi**

No	Indikator	Skor	Jumlah Item	Rata-rata Skor	Kategori
1	Pembentukan unit penjaminan mutu	185	1	185	Tidak Baik
2	Kewenangan yang cukup	270	1	270	Kurang Baik
3	Kejelasan standar dan prosedur	295	1	295	Baik
4	Overlapping tugas-tugas pelayanan	250	1	250	Kurang Baik
5	Struktur organisasi	275	1	275	Baik
6	Tupoksi	325	1	325	Baik
7	Penempatan guru sesuai bidang studinya	315	1	315	Baik
Dimensi Organisasi		1915	7	273,57	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2012.



Bila diinterpretasikan Tabel 4.7 di atas tampak bahwa dimensi organisasi secara umum tergolong baik atau memiliki rata-rata skor 273,57. Ini menggambarkan bahwa dimensi organisasi pelayanan pendidikan SMA/MA perlu mendapat perhatian. Sebab, pelayanan pendidikan SMA/MA di setiap sekolah yang ada di kota Tanjungpinang tak akan mungkin dapat diwujudkan jika tidak didukung unit penjaminan mutu atau bagian yang khusus mengawasi mutu SMA/MA dengan *team work* yang solid. Bila dicermati hasil skor indikator unit penjaminan mutu dengan skor "tidak baik" bila dikaitkan dengan hasil wawancara dengan kepala sekolah mengatakan bahwa "unit penjaminan mutu di setiap sekolah perlu dibentuk, tetapi haruslah diberikan motivasi berupa tunjangan, sebab yang ada selama ini masih hanya sebatas struktur tetapi belum ada orangnya dan tupoksinya".<sup>1</sup> Ini mencerminkan bahwa unit penjaminan mutu belum berjalan di setiap sekolah pada hal mutu pendidikan yang bermutu apabila ada jaminan mutu sebagaimana yang diamanahkan dalam Peraturan Kota Tanjungpinang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan.

Sesungguhnya, membentuk unit penjaminan mutu dalam struktur dan mekanisme kerja yang jelas, serta kompensasi akan menjadi tugas penting bagi pimpinan yang ada di setiap sekolah khususnya para kepala sekolah SMA/MA yang ada di kota Tanjungpinang. Sebab dengan adanya unit jaminan mutu SMA/MA akan lebih mengarahkan para petugas layanan untuk menjaga kebermutuan sekolah. Tanpa struktur dan mekanisme yang jelas akan mengaburkan kewenangan dan tanggung jawab mereka dalam bekerja sebab

---

<sup>1</sup>Hasil wawancara dengan Kepala SMA Negeri 5 Kota Tanjungpinang, 17 April 2012

dengan unit kerja yang dibentuk akan mempermudah penyusunan uraian tugas dan fungsi (tupoksi).

Karena itu, semakin optimalnya pemahaman terhadap pembentukan unit penjaminan mutu dan didukung dengan sumber daya yang profesional serta didukung dengan sarpras (sarana dan prasarana) yang memadai akan membuat para petugas unit penjaminan mutu SMA/MA semakin lebih baik melaksanakan pekerjaannya dari yang sebelumnya, sebab mereka telah dibekali serta memiliki norma, aturan dan budaya sebagai alat perekat kerjasama. Bila diamati hasil observasi peneliti di lapangan menunjukkan belum ada dibentuk unit penjaminan mutu pelayanan yang khusus melayani SMA/MA. Sebab, struktur organisasi dinas pendidikan yang ada saat ini tidak menampilkan adanya unit yang khusus menjamin mutu SMA/MA.

Tidak dibentuknya unit penjaminan mutu SMA/MA ini, berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dan kepala Dinas menuturkan “pembentukan unit pelayanan mutu pendidikan SMA/MA itu belum ada pijakannya dari walikota, sehingga kita tidak berani membentuk secara khusus unit penjaminan mutu.

Sesungguhnya, dibentuknya unit penjaminan mutu yang khusus menjamin kebermutuan pendidikan SMA/MA akan mempermudah memonitoring jaminan mutu pendidikan khususnya SMA/MA dan akan lebih mudah melakukan evaluasi kualitas pelayanan pendidikan di SMA/MA. Sebagaimana diungkapkan Saefullah (2007: 188) yang mengatakan bahwa inti otonomi daerah adalah “kewenangan yang diberikan kepada daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri dengan



tidak mengabaikan kedudukannya sebagai subsistem dari Negara Republik Indonesia”.

Bergulirnya kewenangan itu, pada dasarnya merupakan kepercayaan yang diberikan pemerintah pusat kepada daerah agar daerah bisa mengembangkan pembangunan di daerah sesuai dengan potensi yang dimilikinya masing-masing. Dengan diberikannya kepercayaan dan kewenangan kepada dinas Dikpora, tentu sajapara guru disekolah masing-masingakan mendapat kewenangan sebagai upaya kemandiriannya meningkatkan kebermutuan sekolah dan mereka mempunyai sikap percaya diri merespons perubahan untuk mengambil inisiatif dan menciptakan prakarsa, kreativitasnya yang berorientasi pada keperluan daerah yang bersangkutan.

Demikian juga kejelasan standar dan prosedur harus diikuti secara konsisten, karena dengan kejelasan itu akan menjadi pemandu untuk memonitoring proses tahapan pelayanan pendidikan itu sendiri. Dari standar akan mudah mengetahui apakah guru dan siswa mampu mencapai standar UAN yang ditetapkan dari standar juga dapat diketahui persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh setiap siswa. Sesungguhnya, bila diamati kejelasan standar dan prosedur akan mempermudah pelaksanaan proses pembelajaran, karena dalam prosedur itu tampak urutan waktu (*chronologis*) serangkaian tugas-tugas menurut waktu dan cara tertentu untuk menyelesaikannya. Dalam prosedur akan tampak bagaimana melaksanakan, bilamana dan oleh siapa yang melaksanakan tugas-tugas pelayanan pendidikan itu sendiri.

Adanya kejelasan standar dan prosedur dalam pelayanan SMA/MA, mutlak dilakukan dalam organisasi dengan maksud agar lebih mudah melakukan

penilaian kinerja guru, sebagaimana dikemukakan Atmosudirdjo (1982:223) yang menyatakan bahwa “kejelasan standar dan prosedur sangat penting ditetapkan dalam bekerja, guna mengukur efektivitas dari suatu organisasi baik untuk mengukur tugas, jabatan atau pemenuhan kewajiban”. Karena itu, apabila kejelasan standar dan prosedur belum jelas maka akan sulit mengukur kepatuhan guru kepada norma, yaitu kepatuhan kepada peraturan daerah tentang kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA itu sendiri.

#### 4.3.1.b. Sub Variabel Interpretasi

Dimensi interpretasi diukur dengan 6 indikator yang meliputi komitmen mengenai mutu, kejelasan tugas, konsistensi pelaksanaan mutu, sosialisasi kebijakan, juknis kebijakan dan komitmen. Hasil tanggapan responden untuk setiap indikator diberikan pada Tabel 4.8 distribusi frekuensi berikut:

**Tabel 4.8**  
**Skor Indikator Dimensi Interpretasi**

No	Indikator	Skor	Jumlah Item	Rata-rata Skor	Kategori
1	Komitmen terhadap mutu	352	1	352	Baik
2	Kejelasan tugas pendidikan	298	1	298	Baik
3	Konsistensi pelaksanaan mutu	282	1	282	Kurang Baik
4	Sosialisasi kebijakan	272	1	272	Kurang Baik
5	Juknis kebijakan	255	1	255	Kurang Baik
6	Komitmen terhadap isi kebijakan	295	1	295	Baik
Dimensi Interpretasi		1754	6	292,33	Baik

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian 2012.

Bila diinterpretasikan Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa dimensi interpretasi terhadap isi kebijakan kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA berada



pada kategori baik. Ini menggambarkan bahwa guru menginterpretasikan atau memahami isi kebijakan itu tergolong baik, artinya tidak begitu sulit diinterpretasikan oleh guru. Hal ini tercermin dari tingkat pendidikan guru yang sudah memadai sebagaimana disajikan pada Diagram Batang berikut:

**Diagram Batang 4.1**



Sumber: Dinas Dikpora kota Tanjungpinang 2012.

Tidak adanya kesulitan bagi implementor untuk menafsirkan isi kebijakan itu, juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pendidikan yang menurutnya bahwa “interpretasi isi kebijakan mutu pendidikan SMA/MA itu sesungguhnya tidak sulit ditafsirkan karena selain dibuat dalam surat keputusan juga dibuat turunannya dalam surat petunjuk pelaksanaan (juklak)”<sup>2</sup>. Artinya, bagi guru menginterpretasikan kebijakan itu tidak begitu sulit. Adanya kemudahan bagi guru menginterpretasikan isi kebijakan itu, karena isi kebijakan itu sudah jelas tersurat inti dari pada isi kebijakan itu sendiri.

Meskipun, interpretasi kebijakan kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA itu sudah dipahami namun tidak serta merta dapat meningkatkan kualitas mutu

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Dikpora Kota Tanjungpinang 20 April 2012



pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang, karena itu masih perlu pemahaman itu lebih dipertegas lagi. Sebab, apabila masih ada penafsiran yang berbeda di antara sesama pegawai terhadap isi kebijakan itu, maka isi kebijakan itu akan sulit dilaksanakan (diterapkan).

Namun, agar para guru mempunyai satu pandangan dengan isi kebijakan itu, perlu ditingkatkan sosialisasi kepada seluruh guru-guru SMA/MA di setiap sekolah. Tujuannya, agar mereka mampu menginterpretasikan dan memahami yang sama terhadap isi kebijakan itu sendiri. Sebab jika masih terjadi kekaburan interpretasi (penafsiran) antara implementor (pelaksana) dengan penerima manfaat kebijakan, maka kebijakan itu akan sulit diterapkan. Tegasnya, terwujudnya interpretasi (penafsiran) yang sama apabila telah ada kejelasan atau cara pandang yang sama, seperti kejelasan tugas, harus ada interpretasi yang sama di kalangan para implementor, demikian juga konsistensi para implementor terhadap tugas yang akan dilaksanakan, dengan kejelasan yang sama dan tidak ada kekaburan akan membuat petugas pelaksana isi kebijakan itu semakin lebih mudah melaksanakannya. Sebaliknya, jika masih ada kekaburan menginterpretasikan isi kebijakan akan berdampak kepada keterlambatan pelayanan SMA/MA komitmen petugas untuk mempercepat pelayanan SMA/MA akan terganggu. Demikian juga guru-guru harus memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA.

Adanya komitmen kuat dari guru terhadap kualitas pelayanan pendidikan bermutu, itu mencerminkan bahwa guru sepenuh hati berupaya mensukseskan tujuan pendidikan nasional. Terinternalisasinya komitmen yang jelas sebelum guru melakukan aktivitas dalam pembelajaran merupakan dasar yang kuat untuk

meningkatkan mutu pendidikan Sumantri (2001:48-49). Sebaliknya, jika guru belum memiliki komitmen dan belum terinternalisasi (dihayati) dengan baik tentang kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA maka kebijakan pendidikan itu tidak bermakna.

Atau komitmen yang kuat dari guru akan menjadi pemandu bagi mereka dalam memberikan pelayanan sekaligus untuk mengukur sejauhmana keterkaitan isi kebijakan itu dengan tugas sehari-hari. Karena itu, adanya komitmen yang kuat dalam diri guru akan membuat mereka termotivasi meningkatkan mutu pendidikan. Sebab, komitmen juga menjadi standar meningkatkan mutu pendidikan SMA/MA

Demikian juga apabila program belum jelas tentang kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA, tentu saja ini berkaitan erat dengan belum adanya perencanaan yang pasti, dan secara konsisten tertuang dalam perencanaan daerah yang dilaksanakan kepala sekolah. Suatu program adalah turunan dari perencanaan pendidikan yang disusun secara objektif dan akurat untuk menuju masa depan sekolah itu sendiri.

#### **4.3.1.c. Sub Variabel Aplikasi**

Dimensi aplikasi diukur dengan 7 indikator yang meliputi perhatian pada prinsip kualitas, Identifikasi mutu, penilaian terhadap keberhasilan mutu, pengawasan terhadap capaian mutu, konsistensi money, mencapai sasaran mutu, evaluasi mutu. Hasil tanggapan responden untuk setiap indikator diberikan pada Tabel 4.9 distribusi frekuensi berikut:



**Tabel 4.9**  
**Skor Dimensi Aplikasi**

No	Indikator	Skor	Jumlah Item	Rata-rata Skor	Kategori
1	Perhatian terhadap keberhasilan mutu	274	1	274	Baik
2	Identifikasi mutu	195	1	195	Kurang Baik
3	Penilaian terhadap keberhasilan mutu	271	1	271	Kurang Baik
4	Pengawasan terhadap capaian mutu	278	1	278	Baik
5	Konsistensi Monev	292	1	292	Kurang Baik
6	Mencapai Sasaran Mutu	270	1	270	Kurang Baik
7	Evaluasi mutu	325	1	325	Baik
	Dimensi Aplikasi	1905	7	272,14	Kurang Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2012.

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas secara umum menunjukkan aplikasi (penerapan) kebijakan Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan di Kota Tanjungpinang berada pada kategori Kurang Baik. Ini menggambarkan bahwa sasaran kebijakan itu yaitu belum optimal dilaksanakan. Tidak optimalnya penerapan kebijakan tidak terlepas adanya tarik menarik tentang kebijakan pendidikan itu sendiri. Sebab, menurut Undang-undang No. 32 Tahun 2004 mengenai Pemerintahan Daerah, disebutkan bahwa urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan kabupaten/kota yang berskala kabupaten/kota adalah pendidikan. Artinya, kewenangan tentang proses pembelajaran sampai evaluasi siswa adalah wewenang pemerintah Kabupaten/kota. Jadi walaupun Ujian Akhir Nasional (UAN) boleh saja ditetapkan oleh pemerintah pusat asalkan segala yang berkaitan dengan ketersediaan sarana

dan prasarana telah memadai, termasuk kualitas dan kompetensi guru itu sendiri. Jika dicermati peserta jumlah UAN 2011-2012 peserta jumlah UAN terus mengalami peningkatan. Untuk tahun 2012 peserta UAN SMA 1396 dan MA 97 orang sebagaimana disajikan pada Diagram Batang 4.2 berikut:

**Diagram Batang 4.2**  
Jumlah Peserta UAN SMA/MA kota Tanjungpinang  
Tahun 2011-2012



Sumber: Dinas Dikpora kota Tanjungpinang 2012.

Mencermati grafik di atas, yang sering digunakan pendidikan itu bermutu apabila peserta UAN lulus di atas 90 persen. Sebagaimana terlihat tingkat kelulusan UAN 2010-2011 yang disajikan pada Diagram Batang 4.3 berikut;

**Diagram Batang 4.3**  
Persentase Kelulusan Peserta UN SMA/MA kota Tanjungpinang  
Tahun 2010-2011



Sumber: Dinas Dikpora kota Tanjungpinang 2012.

Meskipun demikian, pelaksanaan UAN 2012 secara nasional ada kebocoran lembar jawaban seperti yang terjadi di beberapa kota di Indonesia.<sup>3</sup> Bahkan, ujian nasional 2012 tahun ini justru terjadi kecurangan dan dinilai kian sistematis dan rapi.<sup>4</sup>

Artinya, tidak menjamin peserta UAN 2012 lulus di atas 90% sebagai dampak dari kualitas pendidikan itu sendiri. Justru untuk mengejar target-targetan. Kualitas pendidikan yang baik lulusan harus dilakukan pelacakan alumni, kemana saja alumni SMA/MA itu berkiprah setelah tamat, bukan hanya tamat saja. Melainkan harus dilacak, menjadi apa mereka itu setelah lulus dari SMA/MA.

Itu sebabnya, dalam Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, persoalan pendidikan itu harus diserahkan kepada daerah secara utuh, karena daerah sudah memiliki visi menjadi kota terdepan baik dari segi pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Adanya tarik menarik ini membuat aplikasi kebijakan pendidikan itu menjadi kurang baik diterapkan di kota Tanjungpinang. Sesungguhnya, jika dilihat dari sisi usia kerja para guru cukup potensial untuk dikembangkan sebagaimana disajikan pada Diagram Batang 4.4 berikut:

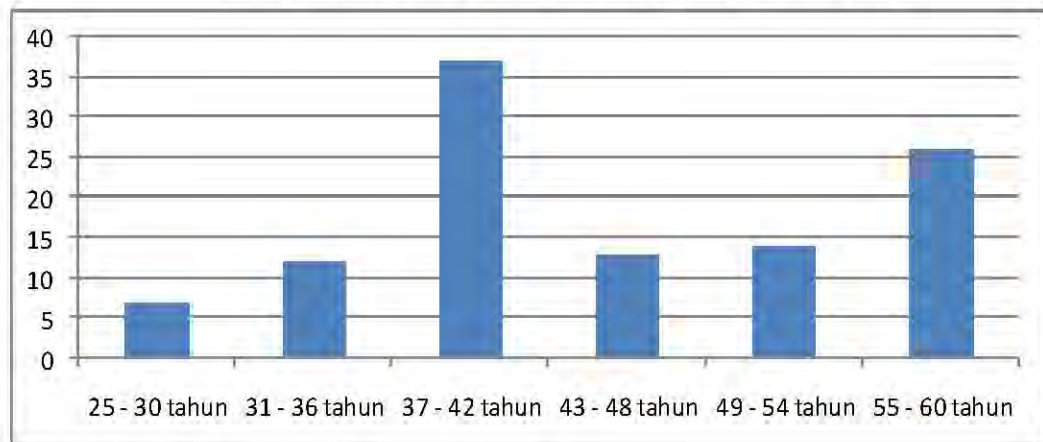
---

<sup>3</sup> . *batam.tribunnews.com*, diakses 18 April 2012.

<sup>4</sup> . *harian Kompas*, Jum'at 20 April 2012 hal. 12.



**Diagram Batang 4.4**  
Usia guru SMA/MA kota Tanjungpinang Tahun 2012



Sumber: Dinas Dikpora kota Tanjungpinang 2012.

Bila dicermati grafik di atas, tampak bahwa usia guru itu dominan pada usia potensial yaitu usia 37-42 tahun sebanyak 37 orang. Apabila mereka ini ditingkatkan kompetensinya melalui pendidikan yang lebih tinggi akan lebih mudah menerapkan isi kebijakan itu sendiri. Meskipun dari sisi masalah kesetaraan gender guru-guru SMA/MA di kota Tanjungpinang masih didominasi oleh laki-laki sebanyak 63 orang dan perempuan 46 orang sebagaimana disajikan pada Diagram Lingkaran berikut:

**Diagram Lingkaran 4.5**  
Jenis kelamin Guru SMA/MA kota Tanjungpinang  
Tahun 2012



Sumber: Dinas Dikpora kota Tanjungpinang 2012.

Sesungguhnya, aplikasi (penerapan) isi kebijakan sangat penting dipahami, sebab sebegus apapun isi kebijakan itu dirumuskan, bahranturunan petunjuk teknis pelaksanaannya, kalau penerapannya tidak sukses maka kebijakan itu akan hampa. Karena itu, semakin baik aplikasi isi kebijakan maka akan semakin efektif suatu implementasi kebijakan itu sendiri, dan *target group* pun sebagai sasaran kebijakan itu, akan merasakan manfaat kebijakan itu sendiri. Sebab, dengan kebijakan itu akan terwujud kualitas pelayanan pendidikan di kota Tanjungpinang dan peserta didik akan merasakan adanya manfaat kebijakan itu sendiri.

Kompetensi guru SMA/MA di kota Tanjungpinang dikategorikan baik. Sesungguhnya, bila dicermati masalah pendidikan sudah menjadi tanggungjawab daerah sebagaimana diatur dalam UU No32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Artinya, daerah dituntut akan kualitas pendidikan dengan memperhatikan prinsip-prinsip kualitas pelayanan pendidikan bermutuyakni efisien, kompetensi, keadilan. Tetapi menerapkan kebijakan kalau tidak diimbangi dengan kompetensi para guru-guru dan sarana yang memadai tentu akan sia-sia. Sebab, tidak mungkin kita mengejar UAN kalau sarana dan prasana telah dilengkapi termasuk kompetensi guru itu sendiri.

Sebab pelayanan pendidikan kepada publik merupakan tugas yang paling berat karena menyangkut biaya dan komitmen yang kuat untuk menjalankannya. Karena itu, menegakkan prinsip-prinsip mutu pendidikan harus dipacu dengan penerapan kebijakan yang konsisten dana pemberdayaan kepada para guru agar kompetensi mereka semakin lebih baik. Pemberdayaan dimaksud dapat



dilaksanakan dengan meningkatkan kualifikasi pendidikan guru sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2007 Tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru. Dalam kebijakan tersebut guru harus memiliki kualifikasi akademik pendidikan minimum diploma empat (D-IV) atau sarjana (S1) program studi yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan/diampu, dan diperoleh dari program studi yang terakreditasi.

Karena itu, agar kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA dapat teridentifikasi harus mengadopsi kebijakan di atas agar para guru semakin kompeten baik pedagogik, kepribadian, sosial, profesional. Jika keempat kompetensi ini dimiliki para guru SMA/MA maka diyakini kualitas mutu pendidikan akan semakin lebih baik, dan mereka pun akan dapat melaksanakan evaluasi mutu dengan baik.

Melakukan evaluasi mutu tentu saja akan melahirkan tindakan koreksi terhadap deviasi (penyimpangan), dan dari penyimpangan itu akan melahirkan perbaikan agar kedepan kebijakan itu akan lebih baik. Melakukan evaluasi mutu tentu saja harus memiliki alat ukur yang benar-benar terukur maka akan sulit untuk melakukan koreksi, dan penentuan alat ukur yang terukur bukanlah sesuatu yang mudah menentukannya. Misalnya tingkat capaian Ujian Akhir Nasional (UAN) yang ditetapkan oleh pemerintah pusat atau kota harus ditetapkan berapa dan dikaitkan dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki sekolah termasuk kelengkapan para guru.

Membuat alat ukur yang berbasis pelayanan pendidikan memang agak sulit, apalagi alat ukur itu berlaku secara umum seperti UAN. Artinya, sangat

kurang tepat rasanya target UAN yang berlaku secara nasional sementara sarana dan prasarana di sekolah yang bersangkutan belum memadai. Disamping itu, tindakan koreksi yang dilakukan terhadap kinerja guru pun harus disertai dengan ketegasan pimpinan menerapkan *punishment* dan *rewards*. Sebab, apabila gurumelakukan kesalahan yang berhubungan dengan pekerjaan dan jabatan yang disandangnya, atasan dapat memberikan hukuman sesuai dengan tingkat kesalahan yang dilakukan guru yang bersangkutan dengan berdasarkan ketentuan undang-undang yang berlaku (Thoha, 2007:26).

Karena itu, tidak heran ditemukan dilapangan masih ada nilai kelulusan UAN menjadi target-targetan, sehingga pelayanan pendidikan itu bagaikan barang yang dapat diperjual-belikan. Jika jasa pendidikan telah diperjual -belikan akan merugikan negara secara umum, yang pada gilirannya citra pemerintahkota Tanjungpinang di mata publik menjadi negatif. Karena itu sangat dibutuhkan ketegasan pimpinan untuk menindak atau memberi sanksi (*punishment*) kepada guru-guru atau kepala sekolah yang meluluskan muridnya hanya dengan target-targetan, jika ada ketegasan pimpinan menerapkan sanksi lambat laun kualitas mutu pendidikan SMA/MA akan semakin lebih baik.

Demikian juga, jika pimpinan melakukan penilaian kepada guru yang berprestasi tanpa dengan alat yang terukur, atau pimpinan hanya melihat tingkat kepatuhan guru terhadap atasannya lalu mendapat penilaian yang baik, tentu saja hal ini akan membuat guru lain menjadi apatis dan malas bekerja. Sikap malas bekerja tercermin dari tingkat kehadirannya di dalam kelas, kecepatan menyelesaikan tugas-tugas anak didik atau menunda-nunda materi pembelajaran di kelas. Sehingga semboyan PGPS (*Pinter Goblok Penghasilan Sama*), yaitu



guru yang rajin, disiplin, dan pandai tetap akan mendapatkan gaji yang sama besarnya dengan guru yang bodoh, malas, sepanjang masa kerja dan golongan kepangkatannya sama.

Demikian juga pengawasan kepada guru-guru perlu dioptimalkan. Artinya, janganlah pengawasan itu dilakukan jika ada permasalahan yang dapat mengganggu pelayanan pembelajaran di sekolah. Meskipun pengawasan mempunyai hubungan yang erat pelayanan publik sebagaimana dikemukakan Indrawijaya (2000:122) yang mengatakan “terdapat keeratan yang cukup tinggi antara pengawasan dengan pelayanan publik”, tetapi jika tidak ada komitmen pimpinan melakukan tindakan kepada pegawai yang menyimpang dari norma maka pengawasan itu tidak bermakna.

Karena itu, ketegasan pimpinan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pengawasan proses pembelajaran di sekolah. Jika pimpinan atau kepala sekolah belum mampu menegakkan *punishment* dan *rewards* maka pengawasan itu tidak bermakna, sebab pengawasan itu adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA/MA. Lebih jauh sejauhmana kualitas pelayanan pendidikan di SMA/MA kota Tanjungpinang akan diuraikan lebih lanjut.

#### **4.3. 2. Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA/MA**

Variabel kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA terdiri dari 3 dimensi yaitu efisiensi, kompetensi, dan keadilan. Variabel ini diukur dengan 20 item pertanyaan kuesioner. Berdasarkan rata-rata skor untuk setiap dimensi diperoleh

gambaran variabel kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang pada Tabel 4.10 sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA**

No	Dimensi	Skor	Jumlah Item	Rata-rata Skor	Kategori
1	Efisiensi	1626	6	271	Kurang Baik
2	Kompetensi	2192	8	274	Baik
3	Keadilan	2450	6	350	Baik
	Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan	6268	20	298,48	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2012.

Bila diinterpretasikan Tabel 4.10 di atas secara umum kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang mempunyai skor 298.48 atau masih tergolong “baik”. Namun bila dikaitkan dengan hasil wawancara dengan orang tua siswa mengatakan kualitas pelayanan pendidikan di SMA/MA sebetulnya masih rendah terutama disebabkan oleh kurang dan belum meratanya pendidik dan tenaga kependidikan baik secara kuantitas maupun kualitas”.<sup>5</sup>

Ini menggambarkan, kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA tidak terlepas dari esensi implementasi kebijakan itu sendiri. Sebab, bila ditelusuri isi kebijakan itu bahwa visi pendidikan Daerah adalah “terwujudnya pendidikan *berkualitas*, berkarakter, berkebangsaan, berwawasan global yang berakar pada budaya melayu, agamis, merata dan terjangkau”. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan pendidikan tentu saja tidak terlepas dari faktor psikologis tenaga pendidik itu sendiri yang didalamnya menyangkut pengalaman kerja. Masa kerja merupakan salah satu indikator menciptakan kualitas pelayanan pendidikan,

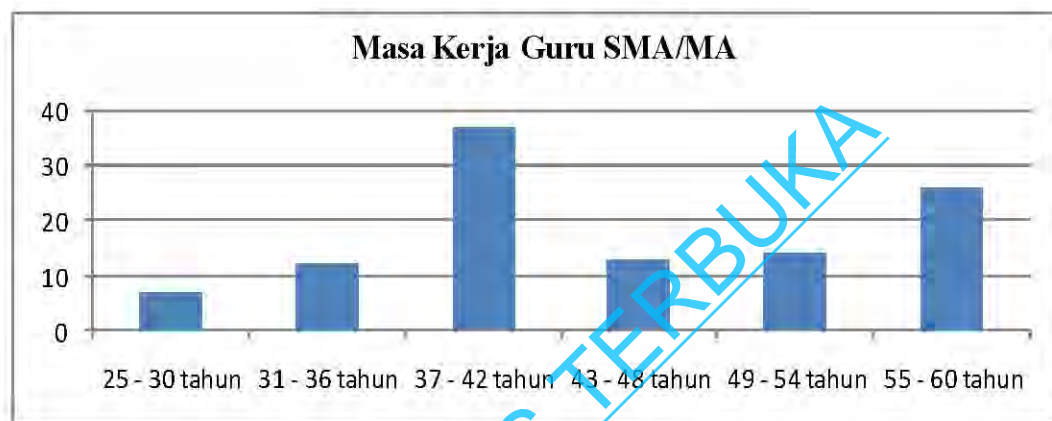
<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan orang tua siswa SMA Negeri 2 pada tanggal 19 April 2012



karena guru yang berpengalaman akan lebih mudah menciptakan atmosfer pembelajaran di kelas. Demikian juga menyikapi isi kebijakan pendidikan itu sendiri.

Bila ditelusuri pengalaman kerja para guru SMA/MA kota Tanjungpinang dapat dilihat pada Diagram Batang 4.6 berikut:

**Diagram Batang 4.6**



Sumber: Data Dinas Dikpora kota Tanjungpinang

Sesungguhnya, fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan yang “berkualitas” kepada warganya, dimana pelayanan yang berkualitas merupakan kriteria keberhasilan pemerintah pada sektor pendidikan. Jika guru semakin baik memberikan pelayanan pendidikan maka publik akan semakin tinggi kepercayaannya kepada pemerintah dengan cara membayar pajak tepat pada waktunya. Publik akan bangga bahwa mereka mempunyai guru yang gesit dan lincah ketika menerima pelayanan dari mereka.

Bila diamati dari sisi efisiensi kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang tergolong “Kurang Baik”. Artinya, belum tersedianya para guru sesuai keahliannya. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dari dimensi efisiensi kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang memiliki

skor rata-rata sebesar 271 (kurang baik). Ini mencerminkan bahwa sistem pendidikan belum optimal mendayagunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan pendidikan. Jika penggunaannya belum hemat dan tepat sasaran dikatakan belum efisien. Jika terjadi yang sebaliknya, efisiensinya berarti rendah. Jika dicermati hasil capaian skor dengan kategori kurang baik ini menggambarkan bahwa efisiensi implementasi kebijakan pendidikan itu belum optimal diterapkan.

Meskipun bila dicermati tingkat kelulusan SMA/MA tahun 2011 di kota Tanjungpinang mencapai angka 96.4% (sumber :<http://batam.tribunnews.com> diakses 29 Maret 2012). Artinya, dari sisi efisiensi kelulusan tergolong baik, tetapi bila dikaitkan dengan hasil wawancara dengan orang tua dan tokoh masyarakat mengatakan "kita terlalu banyak mengeluarkan biaya les (kursus) di luar jam pelajaran sehingga biaya pendidikan itu menjadi mahal, bagaimana kalau orang tua tidak mampu membayar biaya tambahan kan jadi repot".<sup>6</sup> Jika dicermati hasil wawancara ini menggambarkan bahwa belum berkualitasnya pendidikan, artinya sepanjang masih ada biaya tambahan biaya kursus maka pendidikan itu tidak efisien. Artinya, jawaban guru hasil skor tabulasi menunjukkan kurang baik dari sisi efisiensi dan bila dikaitkan dengan hasil wawancara sama jawaban mereka.

Ini menggambarkan bahwa kualitas pendidikan SMA/MA itu berkaitan erat dengan (1). Rendahnya sarana fisik, (2). Rendahnya kualitas guru, (3). Rendahnya kesejahteraan guru. Masalah efisiensi pendidikan berkenaan dengan proses perubahan atau transformasi masukan produk (raw input) menjadi produk (output) atau siswa tamat dengan tepat waktu dan biaya sedikit dikorbankan.

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan orang tua siswa SMA 5 dan tokoh masyarakat pada tanggal 19 April 2012



Kemudian bila dicermati dari sudut kompetensi memiliki skor 274 tergolong baik. Tergolong baiknya kompetensi guru ini merupakan dampak dari sertifikasi guru. Namun bila dikaitkan dengan hasil wawancara dengan kepala dinas pendidikan mengatakan “dari jatah guru yang diberikan pemerintah pusat kepada kota Tanjungpinang sebanyak 278 orang guru untuk mengikuti Ujian Kompetensi Awal (UKA) tahun 2012 yang lulus sebanyak 85.5%”<sup>7</sup>. Artinya, jawaban responden dengan hasil wawancara adalah sama.

Demikian juga dimensi keadilan memiliki skor rata-rata sebesar 350 (kategori baik) ini menggambarkan bahwa guru telah memberikan pelayanan sama dan merata kepada siswa tanpa ada diskriminasi, tanpa melihat person (anak didik). Sesungguhnya, dalam administrasi publik filosofi bernegara adalah terwujudnya keadilan sebagaimana diamanatkan dalam sila kelima Pancasila. Guru yang bersifat adil mampu menempatkan sesuatu pada tempatnya. Makna peranan demikian antara lain ialah dalam memberikan pelayanan anak didik, tanpa memandang suku, status sosial, maupun asal usul anak didik. Tetapi bila dikaitkan dengan hasil wawancara dengan orang tua siswa mengatakan “masih ada perlakuan diskriminasi pelayanan oleh guru, bilamana anak didik itu anak pejabat dan pengusaha guru itu ambil perhatian kepada anak didik, tetapi jika anak tukang batu kurang mendapat perhatian”<sup>8</sup>. Dengan demikian ada perbedaan jawaban responden dengan hasil wawancara.

Karena itu sikap peneliti guru itu harus netral, guru yang netral apabila memberikan pelayanan pendidikan dalam atmosfir pembelajaran menempatkan dirinya berada di atas semua golongan dan menempatkan kepentingan negara dan

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Dikpora Kota Tanjungpinang 20 April 2012

<sup>8</sup> Hasil Wawancara dengan orang tua siswa SMA Pelnusa 18 April 2012

bangsa di atas segala-galanya. Karena itu, guru yang adil dapat memperlakukan pelayanan pendidikan kepada anak didik tetap menjaga prinsip-prinsip keadilan yaitu tidak berpihak.

Sesungguhnya, prinsip pelayanan pendidikan itu sama atau tidak memihak. Adanya perlakuan tidak adil dari guru tentu saja akan membuka ruang pintu masuk suburnya KKN, sehingga pelayanan publik diperjualbelikan seperti pemberian nilai layaknya seperti barang (produk). Akibatnya kualitas mutu pendidikan tidak baik, bahkan menimbulkan krisis kepercayaan lalu masyarakat bertindak sendiri (membuat surat pembaca di media cetak dan elektronik) karena tidak percaya lagi akan sikap dan perilaku guru yang pada gilirannya dapat menjatuhkan pemerintahan kota Tanjungpinang.

Demikian juga kejujuran guru sangat penting dalam pembelajaran, guru yang tidak menyembunyikan informasi materi pembelajaran dan menyampaikannya kepada siswa akan membuat anak didik puas akan layanan yang diterima dari gurunya. Jika ada guru yang tidak jujur, misalnya menyampaikan materi pembelajaran di luar Satuan Acara Pembelajaran ini membuat terjadinya kebohongan publik.

Kejujuran guru memberikan pelayanan kepada anak didik, pertanda guru belum kehilangan sopan santun, harga diri dan sifat jujur. Mereka bekerja sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan. Kejujuran memberikan layanan pendidikan baik dari segi waktu, atau tidak teratur terlambat masuk kelas dan perlakuan yang sama bagi semua anak didik itu pertanda telah dilaksanakan perlakuan secara adil. Tetapi jika ada perlakuan istimewa mendahulukan anak didik yang satu suku, karena satu kampung, sosial budaya,



alumni pertanda guru tidak adil dalam pelayanan pendidikan. Berdasarkan analisis interpretasi tabel dari dimensi-dimensi di atas maka dilanjutkan kepada pengujian hipotesis sebagaimana yang telah dirumuskan pada bab 2.3.

#### 4.4. Pengujian Asumsi Klasik

- **Uji Multikolinearitas**

Berdasarkan hasil perhitungan *VIF* dan angka *Tolerance* dari output program SPSS diketahui nilai *VIF* untuk semua variabel berada disekitar angka 1 ( $X_1=1,006$ , dan  $X_3= 1,006$ ). Demikian juga untuk nilai *Tolerance* untuk semua variabel mendekati 1 ( $X_1= 0,925$ ,  $X_3=0,925$ ), maka model regresi yang digunakan tidak ditemukan adanya masalah multikolinearitas.

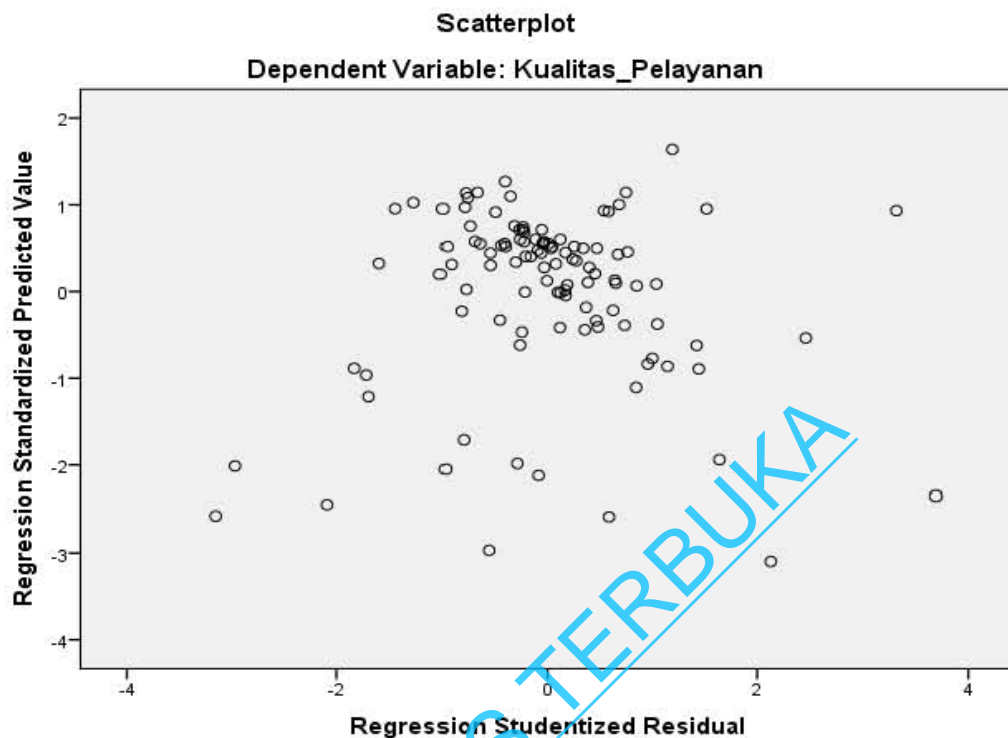
Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
	(Constant)	19,829	3,484		5,691	,000		
1	Organisasi	1,375	,197	,541	6,983	,000	,925	1,006
	Aplikasi	,747	,169	,342	4,417	,000	,925	1,006

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

- **Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan hasil perhitungan Residual dan Scatterplot diagram pada gambar 4.7 tidak ditemukan adanya pola tertentu seperti bergelombang, melebar dan menyempit, maka model regresi yang digunakan tidak ditemukan adanya masalah Heteroskedastisitas.

**Gambar 4.1**  
**Residual dan Scatterplot**



- **Uji Autokorelasi**

Berdasarkan Tabel 4.3 hasil perhitungan angka *Durbin-Watson* adalah 1,935, karena angka tersebut dekat sekali dengan angka 2, maka model regresi yang digunakan tidak ditemukan adanya masalah Autokorelasi.

**Tabel 4.11**

**Durbin-Watson**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,816 <sup>a</sup>	,666	,660	6,37294	1,935

a. Predictors: (Constant), Aplikasi, Organisasi

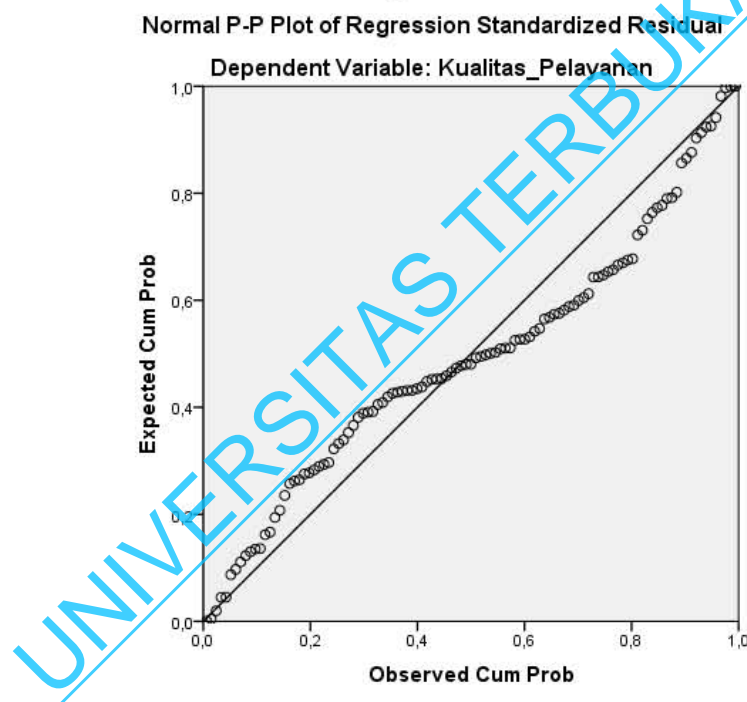
b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

- Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 4.2 dibawah ini, terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas dan layak dipakai untuk prediksi Kepuasan Konsumen berdasar masukan variabel independennya.

**Gambar 4.2**

**Normalitas P-P Plot of Regression Standardized Residual**



#### 4.5. Pengujian Hipotesis

Data variabel penelitian di atas kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS untuk mendapatkan hasil estimasi regresi. Hasil estimasi regresi yang diperoleh disajikan pada tabel berikut :



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	18,305				
	Organisasi	1,066	,231	,420	4,617	,000	,365	2,740
	Interprestasi	,610	,251	,210	2,429	,017	,403	2,480
	Aplikasi	,633	,172	,290	3,683	,000	,486	2,059

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Berdasarkan hasil estimasi regresi di atas, maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 18,305 + 1,066 (X1) + 0,610 (X2) + 0,633 (X3) + e$$

Dari hasil estimasi persamaan diatas dapat diinterpretasikan bahwa:

1. Jika variabel Organisasi meningkat dengan asumsi variabel Interpretasi dan Aplikasi tetap, maka Kualitas Pelayanan Pendidikan juga akan meningkat.
2. Jika variabel Interpretasi meningkat, dengan asumsi variabel Organisasi dan Aplikasi tetap, maka Kualitas Pelayanan Pendidikan juga akan meningkat.
3. Jika variabel Aplikasi meningkat, dengan asumsi variabel Organisasi dan Interpretasi tetap, maka Kualitas Pelayanan Pendidikan juga akan meningkat.

Sedangkan untuk Interpretasi terhadap konstanta (18,305) juga harus dilakukan secara hati-hati. Jika pengukuran variabel dengan menggunakan skala Likert antara 1 sampai dengan 4 maka tidak boleh diinterpretasikan bahwa jika variabel motivasi, kompensasi dan kepemimpinan bernilai nol, karena ketiga variabel tersebut tidak mungkin bernilai nol karena Skala Likert terendah yang

digunakan adalah 1. Jadi jika variabel Organisasi, Interpretasi dan Aplikasi tetap, maka Kualitas Pelayanan Pendidikan akan meningkat sebesar 18,305.

Data variabel penelitian di atas kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS 17.0 untuk mendapatkan hasil *R Square*. Hasil *R Square* menunjukkan nilai sebesar 0,684 atau 68,4%. Artinya bahwa variabel Y dipengaruhi sebesar 68,4% oleh Organisasi ( $X_1$ ), Interpretasi ( $X_2$ ) dan Aplikasi ( $X_3$ ) sedangkan sisanya 31,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar 3 variabel bebas tersebut.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,827 <sup>a</sup>	,684	,675	6,23053	1,885

a. Predictors: (Constant), Aplikasi, Interpretasi, Organisasi

b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Dari output SPSS 17.0 dibawah ini didapat hasil uji hipotesis secara simultan yaitu menguji pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji F. Hasil memperlihatkan bahwa nilai F hitung adalah 75,618 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, artinya secara bersama-sama variabel bebas bahwa variabel Y dipengaruhi sebesar 68,4% oleh Organisasi ( $X_1$ ), Interpretasi ( $X_2$ ) dan Aplikasi ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y).

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8806,416	3	2935,472	75,618	,000 <sup>b</sup>
Residual	4076,054	105	38,820		
Total	12882,471	108			

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Aplikasi, Interpretasi, Organisasi

Sedangkan untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t yaitu untuk menguji secara parsial variabelbebas terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Uji t terhadap variabel Organisasi ( $X_1$ ) didapat thitung sebesar 4,617 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena signifikansi t lebih kecil dari 5% ( $0,000 < 0,05$ ), maka secara parsial variabel Organisasi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y).
- b. Uji t terhadap variabel Interpretasi ( $X_2$ ) didapat thitung sebesar 2,429 dengan signifikansi t sebesar 0,017. Karena signifikansi t lebih kecil dari 5% ( $0,017 < 0,05$ ), maka secara parsial Interpretasi ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y).

- c. Uji t terhadap variabel Aplikasi ( $X_3$ ) didapat thitung sebesar 3,683 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena signifikansi t lebih kecil dari 5% ( $0,000 < 0,05$ ), maka secara parsial variabel Aplikasi ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y).



#### **4.5.1. Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA di Kota Tanjungpinang**

Dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA yang diberikan para guru SMA/MA yang ada di kota Tanjungpinang. Peneliti menggunakan analisis jalur (*uji regresi*). Variabel penelitian diukur melalui indikator yang dijabarkan dalam kuesioner penelitian. Data variabel X yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner memiliki skala ukur ordinal. Untuk memenuhi syarat data dalam perhitungan analisis jalur sekurang-kurangnya mempunyai skala pengukuran interval, maka data yang diperoleh dari kuesioner terlebih dahulu ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Hasil data interval dapat dilihat pada lampiran. Data kuesioner yang diperoleh kemudian ditransfer ke skala pengukuran interval selanjutnya diperoleh skor untuk setiap variabel yang digunakan dalam analisis data. Skor untuk masing-masing variabel merupakan total skor item.

Variabel implementasi kebijakan terdiri dari tiga dimensi (sub variabel) yaitu organisasi, interpretasi dan aplikasi sebagai variabel sebab (eksogenus variabel) dan variabel kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA yang diberikan para guru di kota Tanjungpinang terdiri dari dimensi efisiensi, kompetensi, keadilan disebut sebagai variabel akibat (endogenus variabel). Namun demikian dalam penelitian ini hasil perhitungan dilakukan dengan uji regresi untuk mencari analisis jalur (*path analysis*), variabel bebas beserta dimensi-dimensi terhadap variabel tidak bebas atau bukan mencari hubungan (korelasi) antara variabel bebas beserta dimensi-dimensi terhadap variabel tidak bebas.



Hasil perhitungan koefisien jalur hubungan kausal antara variabel sub variabel organisasi, interpretasi, dan aplikasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 17.0 dengan hasil Lisrel dan diagram struktur jalur sebagai berikut :

$$Y = 18,305 + 1,066 (X1) + 0,610 (X2) + 0,633 (X3) + e$$

Untuk mencari nilai koefisien jalur terlebih dahulumencaari nilai korelasi antar variabel, adapun hasil dari output SPSS versi 17.0 diperoleh sebagai berikut:

		Correlations			
		Organisasi	Interprestasi	Aplikasi	Kualitas_Pelayanan
Organisasi	Pearson Correlation	1	,751**	,689**	,777**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109
Interprestasi	Pearson Correlation	,751**	1	,648**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109
Aplikasi	Pearson Correlation	,689**	,648**	1	,716**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109
Kualitas_Pelayana n	Pearson Correlation	,777**	,713**	,716**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109

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

Dari hasil output SPSS diatas dapat disusun matrik korelasi antar variabel sebagai berikut:

	X1	X2	X3	Y
X1	1	0,751	0,689	0,777
X2	0,751	1	0,648	0,713
X3	0,689	0,648	1	0,716
Y	0,777	0,713	0,716	1

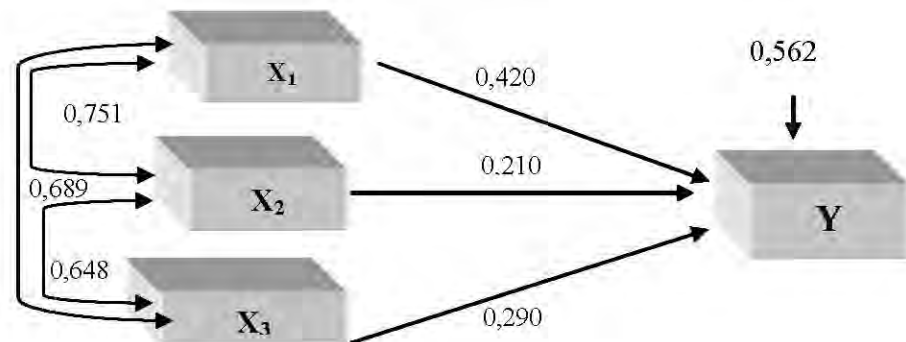
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,305	3,464		5,284	,000		
	Organisasi	1,066	,231	,420	4,617	,000	,365	2,740
	Interprestasi	,610	,251	,210	2,429	,017	,403	2,480
	Aplikasi	,633	,172	,290	3,683	,000	,486	2,059

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Pada tabel diatas, pada kolom Standardized Coefficients itu merupakan koefisien jalur variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> atau biasa disebut Koefisien Beta atau Beta Hitung. Dari tabel tersebut kita bisa menyusun matrik koefisien sebagai berikut :

$$\begin{pmatrix} \rho_{YX1} \\ \rho_{YX2} \\ \rho_{YX3} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0,420 \\ 0,210 \\ 0,290 \end{pmatrix}$$

Gambar 4.3  
Regresi Model Struktural Pengaruh Implementasi kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA di Kota Tanjungpinang



Dari table Model Summary terlihat kalau R square atau  $R^2$  atau Koefisien Determinan adalah 0,684. Dengan nilai R Square tersebut dapat dihitung koefisien jalur variabel lain diluar model yakni  $\rho_{Y\epsilon}$  dengan rumus :

$$\rho_{Y\epsilon} = \sqrt{(1 - 0,684)} = 0,562$$

Selanjutnya menguji setiap koefisien jalur yaitu  $\rho_{YX1}$ ,  $\rho_{YX2}$  dan  $\rho_{YX3}$  dengan uji hipotesa sebagai berikut:

$$H_0 : \rho_{YX1} = 0$$

$$H_1 : \rho_{YX1} \neq 0$$

Pengujian ini sifatnya dua arah, sebab proposusi hipotetik tidak mengisyaratkan apakah pengaruh X<sub>i</sub> terhadap Y itu merupakan yang positif atau negatif. Secara manual koefisien jalur diuji dengan statistic uji t dengan derajat bebas 39 pada titik kritis = 2,70791. Dengan menggunakan output SPSS tabel *Coefficients<sup>a</sup>*, pada kolom *sig* dan *t* dipakai untuk menguji koefisien jalur. Adapun hasil koefisien jalur tersebut adalah sebagai berikut:

- Koefisien Jalur  $\rho_{YX1}$

$$H_0 : \rho_{YX1} = 0$$

$$H_1 : \rho_{YX1} \neq 0$$

Terlihat pada *p-value* (kolom *Sig*) = 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 atau pada kolom *t* = 4,617 lebih besar dari titik kritis 2,70791. Dengan demikian  $H_0$  ditolak.

- Koefisien Jalur  $\rho_{YX2}$

$$H_0 : \rho_{YX2} = 0$$

$$H_1 : \rho_{YX2} \neq 0$$

Terlihat pada *p-value* (kolom *Sig*) = 0,017 yang lebih besar dari 0,05 atau pada kolom *t* = 2,429 lebih kecil dari titik kritis 2,70791. Dengan demikian  $H_0$  diterima.

- Koefisien Jalur  $\rho_{YX3}$

$$H_0 : \rho_{YX3} = 0$$

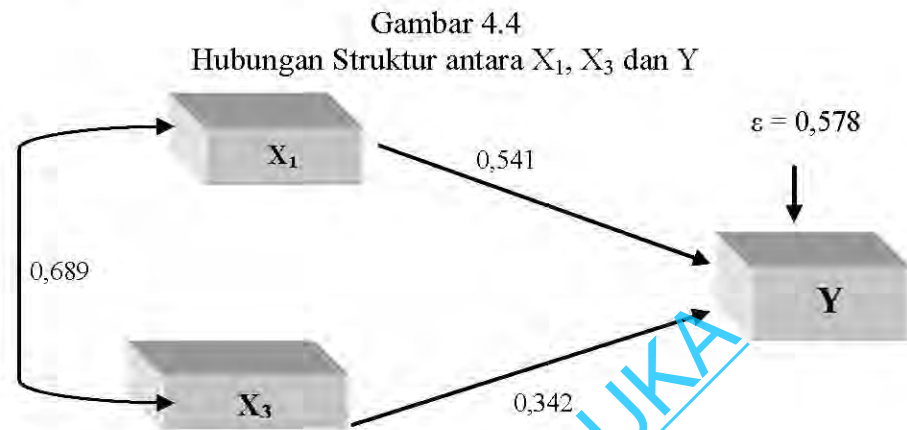
$$H_1 : \rho_{YX3} \neq 0$$

Terlihat pada *p-value* (kolom *Sig*) = 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 atau pada kolom *t* = 3,683 lebih besar dari titik kritis 2,70791. Dengan demikian  $H_0$  ditolak.

Dari hasil pengujian koefisien jalur diperoleh keterangan objektif, bahwa koefisien jalur dari  $X_1$  ke  $Y$  dan  $X_3$  ke  $Y$  kedua-duanya secara statistic adalah bermakna ( $t_{hitung}$  diatas  $t_{tabel}$  dan *p-value* dibawah 0,05), sedangkan koefisien jalur dari  $X_2$  ke  $Y$  tidak bermakna ( $t_{hitung}$  dibawah  $t_{tabel}$  dan *p-value* diatas 0,05). Oleh karena itu proses akan diulang dengan mengeluarkan  $X_2$  dari model. Dengan mengeluarkan Interpretasi ( $X_2$ ) maka proposisi menjadi: Organisasi ( $X_1$ ), dan



Aplikasi ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan ( $Y$ ). Atas dasar proposisi yang telah diperbaiki ini diagram jalur berubah seperti gambar dibawah ini.



Dengan persamaan struktural dibawah ini, sekarang diagram jalur berisi dua buah variabel eksogen yaitu Organisasi ( $X_1$ ) dan variabel Aplikasi ( $X_3$ ) dan sebuah variabel endogen. Dengan hilangnya sebuah variabel eksogen dari diagram jalur, maka besarnya koefisien jalur akan berubah. Dengan demikian perhitungan harus diulang.

$$Y = \rho_{YX1}X1 + \rho_{YX3}X3 + \varepsilon$$

Dengan hasil koefisien jalur yang baru pada tabel Coefficients maka, diperoleh koefisien jalur  $X_1$  dan  $X_3$  menjadi 0,541 dan 0,342, dan keduanya adalah signifikan (perhatikan kolom *Sig*), sedang pada model tabel Model Summary terlihat kalau R Square menjadi 0,666 dengan demikian koefisien jalur  $\varepsilon$  (variabel diluar model) adalah:

$$\rho_{Y\varepsilon} = \sqrt{(1 - 0,666)} = 0,578$$

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19,829	3,484		5,691	,000	
	Organisasi	1,375	,197	,541	6,983	,000	,925 1,006
	Aplikasi	,747	,169	,342	4,417	,000	,925 1,006

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,816 <sup>a</sup>	,666	,660	6,37294	1,935

a. Predictors: (Constant), Aplikasi, Organisasi

b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Lebih jelasnya, pengujian hipotesis yang diajukan pada Bab II akan dilakukan pengujian terhadap ketiga hipotesis tersebut akan disajikan sebagai berikut :

#### 4.5.1.a Pengaruh Dimensi Organisasi (X<sub>1</sub>) terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA (Y).

Setelah dilakukan pengujian koefisien jalur dari dimensi organisasi (X<sub>1</sub>) terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA/MA yang diberikan guru di kota Tanjungpinang secara statistik adalah bermakna. Selanjutnya dapat diketahui besarnya pengaruh secara langsung dan tidak langsung dari organisasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA yang diberikan para guru yang ada di

kota Tanjungpinang adalah pengaruh langsung  $X_1$  terhadap  $Y = P_{YX_1} \times P_{YX_1} = 0,541 \times 0,541 = 0,293$  (29,27%). Dari hasil perhitungan ini diperoleh pengaruh langsung sub variabel organisasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA sebesar 29,27%. Pengaruh tidak langsung  $X_1$  terhadap  $Y$  melalui  $X_3 = P_{YX_1} \cdot r_{X_1.X_3} \cdot P_{YX_3} = 0,541 \times 0,689 \times 0,342 = 0,1276$  (12,75%)

Artinya, dari hasil perhitungan ini diperoleh pengaruh tidak langsung sub variabel organisasi melalui sub variabel aplikasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA mengalami penambahan pengaruh sebesar 11,70%. Sehingga total pengaruh (pengaruh langsung dan tidak langsung) sub variabel organisasi terhadap kualitas pelayanan SMA/MA di kota Tanjungpinang sebesar  $29,27\% + 12,75\% = 42,02\%$ . Dengan demikian dimensi organisasi memiliki peranan penting untuk mempercepat kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang. Artinya, hipotesis pertama yang mengatakan bahwa ada pengaruh signifikan organisasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang dapat diterima. Hasil pengujian ini juga dapat diterima berdasarkan alat uji  $t$  dimana  $t$  tabel dengan  $dk = n - k - 1$  atau  $109 - 3 - 1 = 105$  dengan  $\alpha = 0,05$  sebesar 1,65950 sedangkan hasil uji  $t$  statistik diperoleh hasil perhitungan sebesar 6,983. Artinya, karena  $t$  hit 6,983 >  $t$  tab 1,65950 maka  $H_0$  ditolak, artinya terima  $H_1$  artinya ada pengaruh signifikan organisasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang.

#### 4.5.1.b Pengaruh Dimensi Aplikasi ( $X_3$ ) Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA (Y).

Setelah dilakukan pengujian koefisien jalur dari dimensi aplikasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA yang diberikan guru di



kotaTanjungpinang secara statistik adalah bermakna.Selanjutnya dapat diketahui besarnya pengaruh secara langsung dan tidak dari dimensi aplikasi terhadap kualitas pelayanan pendidikanSMA/MA yang diberikan guru di kotaTanjungpinang adalahpengaruh langsung  $X_3$  terhadap  $Y = P_{YX_3} = 0,342 \times 0,342 = 0,1170$  (11,70%).

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh pengaruh langsung sub variabel aplikasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan sebesar 11,70% dan pengaruh tidak langsung  $X_3$  terhadap  $Y$  melalui  $X_1 = P_{YX_3} \cdot r_{X_1, X_3} = 0,342 \times 0,689 \times 0,541 = 0,1287$  (12,87%). Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh pengaruh tidak langsung variabel aplikasi melalui variabel organisasi terhadap kualitas pelayanan pendidikanSMA/MA yang diberikan guru di KotaTanjungpinang memberikan penambahan pengaruh sebesar 11,70%. Sehingga total pengaruh (pengaruh langsung dan tidak langsung) sub variabel aplikasi terhadap kualitas pelayanan SMA/MA di kota Tanjungpinang sebesar  $11,70\% + 12,87\% = 24,57\%$ .

Artinya, hipotesis ketiga yang mengatakan bahwa ada pengaruh signifikan aplikasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang dapat diterima. Hasil pengujian ini juga dapat diterima berdasarkan alat uji  $t$  dimana  $t$  tabel dengan  $dk = n-k-1$  atau  $109-3-1 = 105$  dengan  $\alpha = 0,05$  sebesar 1,65950 sedangkan  $t$  hitung sebesar 4,417. Artinya, karena  $t$  hitung  $4,417 > t$  tabel 1,65950 maka  $H_0$  ditolak artinya terima  $H_1$  artinya ada pengaruh signifikan aplikasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang.

#### **4.5.1.c Pengaruh Organisasi, dan Aplikasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA.**



Sebagaimana disajikan hasil pengujian ketiga hipotesis yang telah diuraikan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan (nyata) baik secara bersama-sama dan secara parsial implementasi kebijakan yang terdiri atas dimensi organisasi ( $X_1$ ), dan aplikasi ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA (Y) di kota Tanjungpinang. Total pengaruh dapat diketahui dari nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,666. Artinya, kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang ditentukan oleh implementasi kebijakan sebesar 66,60%. Bila dikaitkan dengan tabel interpretasi yang dikemukakan Arikunto (1998:260) mengatakan jika pengaruh berada pada rentang antara 60% - 80% dikatakan cukup tinggi. Karena itu, agar kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA sukses di kota Tanjungpinang implementasi kebijakan yang di dalamnya mencakup organisasi, dan aplikasi perlu mendapat perhatian dari implementor. Sedangkan, sisanya sebesar 33,40% dipengaruhi oleh faktor lain (epsilon) yang tidak terdeteksi/tersembunyi. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

Cukup tingginya pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA, membuat peneliti berkeyakinan bahwa teori implemementasi kebijakan model Jones (1994) sebagai landasan teori penelitian ini justru semakin kuat. Sedangkan teori kualitas pelayanan pendidikan yang dikemukakan Rosenbloom (1992:141) yang membagi kedalam tiga dimensi yaitu *efficiency* (timeliness), *competence* dan *fairness*. Secara umum terlihat bahwa ketiga dimensi itu setelah diterapkan di kota Tanjungpinang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA masih tergolong “cukup” dengan skor 350,52. Jika dikaitkan dengan data yang diperoleh dari Dinas Pendidikan, Pemuda

dan Olahraga (Disdikpora) kota Tanjungpinang untuk siswa tingkat SMA jurusan IPA, IPS dan IPB yang lulus UN berjumlah 1.135 orang atau 85,47 persen sedangkan tidak lulus berjumlah 193 atau sebesar 14,53 persen. Begitu juga dengan hasil kelulusan UN ulangan, kota Tanjungpinang masih mendapatkan urutan terendah dibandingkan dengan daerah lain, dimana dari total 572 peserta yang ikut ujian UN ulangan, ada 57 orang yang dinyatakan tidak lulus. Rendahnya tingkat kelulusan SMA/MA di kota Tanjungpinang disebabkan karena kurang berhasil dalam menerapkan sistem pendidikan yang lebih baik dan bermutu, metode belajar yang efektif, serta kualitas belajar yang diterapkan kesiswa sesuai standar kompetensi yang telah ditetapkan. Dengan demikian amanah Peraturan Daerah tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan di kota Tanjungpinang belum optimal.

Meski demikian, dalam penelitian ini posisi urutan setiap dimensi implementasi kebijakan menurut Jones (1994:166) adalah organisasi, interpretasi, dan aplikasi, tetap tidak mengalami pergeseran urutan, dimana dimensi organisasi memiliki skor 302 kategori baik, interpretasi 285 kategori baik, namun skor aplikasi 270 dengan kategori kurang baik. Kurang baiknya, dimensi aplikasi ini dalam setiap kebijakan publik, penerapan dilapangan terkadang tidak konsisten dengan isi kebijakan itu sendiri.

Dengan demikian total pengaruh dan tidak langsung dimensi organisasi, dan aplikasiterhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA, dapat dirangkum pada Tabel 4.12 berikut:



**Tabel 4.12**  
**Besarnya Koefisien Jalur Dimensi Organisasi, dan Aplikasi**  
**Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA yang Diberikan di**  
**Kota Tanjungpinang**

Dimensi Variabel X	Koefisien Jalur $P_{yxi}$	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak Langsung		Total Pengaruh
			X1	X3	
Organisasi ( $X_1$ )	0,541	29,27%	-	12,75%	42,02%
Aplikasi ( $X_3$ )	0,342	11,70%	12,88%	-	24,58%
<b>Total</b>					<b>66,60%</b>

Sumber : Rangkuman Hasil Pengolahan Data 2012.

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dengan demikian hipotesis yang diajukan pada Bab 2.3 yaitu hipotesis keempat “ada pengaruh signifikan organisasi, interpretasi dan aplikasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang dengan total skor 66,60%. Bila dikaitkan dengan hasil pengujian ini juga dapat diterima berdasarkan alat uji t dimana t tabel dengan  $dk = n-k-1$  atau  $109-3-1 = 105$  dengan  $\alpha = 0.05$  sebesar 1,65950 sedangkan t hitung sebesar 3.407. Artinya, karena  $t_{hit} 5,691 > t_{tab} 1,65950$  maka  $H_0$  ditolak artinya terima  $H_1$  artinya ada pengaruh signifikan organisasi, dan aplikasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang. Sedangkan sisanya sebesar  $(100\% - 66,60\%) = 33,40\%$  dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdeteksi (epsilon).

#### 4.5. Pembahasan

Sebagaimana diuraikan dalam konsep teoritik oleh Saefullah (2007:41-42) dan Ndraha (2005:238) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan (X), Ketiga sub variabel ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang (Y). Adanya hubungan kedua variabel tersebut diperkuat pula dengan hasil perhitungan *uji regresi*, dimana pengaruh implementasi kebijakan pelimpahan kewenangan (X) terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA (Y) di Kota Tanjungpinang sebesar 66,60%. Bila diinterpretasikan implementasi kebijakan memberikan sumbangan cukup berarti (bermakna) dalam pelayanan pendidikan SMA/MA kota Tanjungpinang. Karena itu, semakin besar optimal diterapkan kebijakan sistem penyelenggaraan pendidikan digulirkan oleh Walikota maka akan semakin baik pula pelayanan pendidikan SMA/MA, karena dengan kebijakan itu maka kemandirian profesionalisme para guru akan semakin lebih baik memberikan pelayanan pendidikan.

Adanya implemementasi kebijakan pendidikan kepada para guru SMA/MA, sesungguhnya akan membuat mereka lebih profesional, dan guru yang profesional tidak melihat jenis pekerjaan, jabatan, dan gelar yang disandang, terlebih lagi uang, kekayaan, serta kedudukan bukanlah merupakan tujuan utama para kaum profesional. Kaum profesional lebih konsentrasi terhadap kebanggaan pada pekerjaan komitmen pada kualitas, gagasan yang aktual, dedikasi pada kepentingan para anak didik, dan keinginan tulus untuk membantu. Sekali pun



mereka berhak menerima jasa, namun merupakan ekspresi dari ketulusan hati, karena dia melayani sepenuh hati, dan dia dihormati, penghargaan yang diterima pun dari masyarakat diakibatkan karena perilaku mereka yang bernilai etis, bermoral dan berprikemanusiaan, sebagaimana dikemukakan Maister (1998:111) yang mengatakan “ guru yang profesional dia bekerja sepenuh hati dan tidak untuk mengejar gaji, dan dia menerima/memperoleh penghasilan karena keahlian yang dimilikinya, dianggap layak”.

Karena itu, makna cukup mendalam dari implementasi kebijakan pendidikan oleh para guru tidak lain untuk mewujudkan profesionalisme guru dalam pembelajaran di kelas, sebab dengan profesionalisme guru akan mampu melayani siswa dengan baik. Hal ini dipertegas Kartiwa (2007:2) mengatakan bahwa “dengan profesionalisme guru dan keberdayaan aparatur diharapkan mampu melayani tuntutan siswa”. Dengan demikian disadari secara benar bahwa guru perlu mendapat perhatian serius melalui kebijakan pendidikan.

Jika tujuan kebijakan pendidikan belum dipahami atau tanpa ada wujudnya atau hanya retorika belaka, serta belum terinternalisasi (dihayati) dalam diri guru dengan baik, maka kebijakan publik itu tidak bermakna (hampa) bagi guru itu sendiri. Sebab tujuan kebijakan itu untuk menciptakan kemandirian guru yang pada gilirannya akan menciptakan profesionalisme, dan profesionalisme itu tidak akan terbentuk sebelum guru mendapatkan kompetensi melalui pemberdayaan. Seorang guru yang profesional akan mampu memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu kepada anak didik yang memerlukannya sepanjang tidak menyangkut kebijakan yang tidak berwenang untuk memutuskannya sesungguhnya atasannya (kepalas sekolah) tidak ada di tempat. Sebaliknya, guru yang selalu

menunggu perintah dari atasannya itu menunjukkan guru belum profesional, jika hal ini terjadi maka akan dapat memperlambat pelayanan pendidikan.

Jika ditelusuri dari dimensi organisasi ( $X_1$ ) ternyata dimensi organisasi memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang Kepulauan Riau, hasil perolehan uji statistik menunjukkan koefisien jalur dengan total pengaruh sebesar 42,02 %. Bila diinterpretasikan total pengaruh ini menggambarkan bahwa dimensi organisasi mempunyai makna yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Karena itu, agar kebijakan pendidikan sukses perlu dipahami dimensi organisasi itu dengan baik, sebab organisasi menurut Jones (1994:166) mengemukakan bahwa:

Organisasi berkaitan dengan pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode yang diperlukan untuk berjalannya program. Interpretasi adalah menafsirkan agar program menjadi jelas dan dapat diterima serta dilaksanakan. Aplikasi adalah berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan yang meliputi penyediaan barang dan jasa. Oleh karena itu efektifitas suatu implementasi sangat ditentukan oleh sejauhmana penataan organisasi pelaksana implementasi, menafsirkan dengan jelas program-program yang sudah dirumuskan, dan sejauhmana aplikasinya.

Bila dikaitkan dengan hasil pengamatan di kota Tanjungpinang dimensi organisasi memperjelas bahwa organisasi sekolah merupakan lembaga pelaksana dari suatu kebijakan siswa yang pada gilirannya dapat memengaruhi keberhasilan pelayanan pendidikan SMA/MA. Tegasnya, berdasarkan kelembagaan baik Dinas Dikpora maupun sekolah maka akan tergambar tentang implementasi kebijakan. Artinya, kebijakan itu tidak bermakna kalau tidak ada organisasi yang melaksanakannya.



Dengan demikian organisasi adalah suatu kesatuan yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, dan bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama. Selanjutnya Henry (2004:125) mengemukakan: "*Organisation are considered to be group of people working together in order to achieve a common purpose ... organization exis because individual are limited (Both physically and mentally) in their capabilities*". Orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama, mengingat mereka secara individu memiliki keterbatasan baik fisik maupun mental. Di dalam organisasi tentu saja terdapat pengorganisasian yang merupakan suatu proses penetapan pekerjaan, standar pelaksanaan tugas, pengelompokan pekerjaan, pendistribusian otoritas dan pengintegrasian semua tugas-tugas dan sumber-sumber untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Organisasi sekolah tentu saja dibutuhkan fungsi manajemen yang berkaitan dengan fungsi *organizing* (pengorganisasian). Pengorganisasian diperlukan sebagai tanggungjawab mereka terhadap percepatan pelayanan pendidikan. Mengingat pentingnya pengorganisasian ini untuk organisasi pelaksana pelayanan pendidikan SMA/MA karena didasari pada beberapa alasan, seperti yang dikemukakan Griffin (2003:182), yaitu:

- (1). Meningkatkan efisiensi dan kualitas dari pekerjaan organisasi. Ketikatugas organisasi dibagi, peluang untuk mencapai sinergi akan tercipta;
- (2). Pengorganisasian menetapkan akuntabilitas, sebab partisipan dalam tiap usaha adalah lebih efektif ketika mereka memahami responsibilitas khusus mereka;
- (3). Untuk memfasilitasi komunikasi, sebab komunikasi formal secara langsung mengikuti struktur otoritas organisasi.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi dimensi aplikasi ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau dimana pada uji statistik diperoleh koefisien, jalur dengan total pengaruh sebesar 24,58%. Ini menggambarkan bahwa dimensi aplikasi mempunyai makna yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA. Karena itu, agar isi kebijakan itu berhasil diterapkan perlu dipahami dimensi aplikasi itu dengan baik, sebab aplikasi (penerapan) akan dapat memperjelas pelaksanaan isi kebijakan itu sendiri. Dari hasil penelitian dimensi aplikasi berpengaruh terhadap implementasi kebijakan. Artinya semakin baik aplikasi (penerapan) kebijakan kepada para guru maka akan semakin efektif kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang Kepulauan Riau. Pentingnya aplikasi sejalan dengan pendapat Anderson (1978:72) yang menyatakan " *Application of the policy by the governments administrative machinery to problem. Applying the governments policy to the problem* ".

Sehubungan dengan aplikasi ini, para tenaga pendidik dituntut untuk menerapkan isi kebijakan itu sendiri dengan cara menyediakan sumber daya, sarana dan prasarana (sarpras). Dengan adanya pengerahan segala sumber daya dan dana diharapkan akan muncul respon dari kelompok sasaran, apakah menerima atau menolak implementasi dan hasil kebijakan tersebut. Oleh karena itu implementasi kebijakan mempunyai output yang dapat memberikan *outcomes* kepada kelompok sasaran, sebagaimana Dunn (1994:338) menyatakan "*the goods, service, or resources received by target group and beneficiaries*". Segi aplikasi dalam proses implementasi kebijakan juga diperlukan dalam rangka



mengeliminasi berbagai hambatan pelaksanaan kegiatan seperti pernyataan

Rogers (1991:19) sebagai berikut:

*" Application for need eliminated lack of direction sense of purpose, lack of accountability internally and externally, lack of willingness to accept responsibility, lack of action to much deliberation, discussion and delay. confusion at role and responsibilities,, failure to respon to customer and citizen, lack of motivation achieve, lack of appropriate incentive, lack of information on which to base judgement and make decision, failure to quantify results explicitly".*

Dengan demikian, berdasarkan hasil pembahasan secara *over all* (menyeluruh) kedua dimensi implementasi kebijakan di atas, menunjukkan adanya variasi tingkat pengaruh yang berbeda terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA. Pengaruh total  $X_1$  terhadap  $Y$  sebesar 42,02, dan  $X_3$  terhadap  $Y$  sebesar 24,58. Dari kedua dimensi pengaruh itu yang paling tinggi pengaruhnya adalah dimensi organisasi kemudian aplikasi. Artinya, dimensi-dimensi yang dikemukakan Charles O.Jones terjadi pergeseran posisi.

Tingginya pengaruh dimensi organisasi (dengan skor 42,02) karena dimensi ini merupakan lembaga pelaksana dari suatu kebijakan siswa yang pada gilirannya dapat memengaruhi keberhasilan pelayanan pendidikan SMA/MA. Tegasnya, berdasarkan kelembagaan baik Dinas Dikpora maupun sekolah maka akan tergambar tentang implementasi kebijakan. Artinya, kebijakan itu tidak bermakna kalau tidak ada organisasi yang melaksanakannya. Di dalam organisasi tentu saja terdapat pengorganisasian yang merupakan suatu proses penetapan pekerjaan, standar pelaksanaan tugas, pengelompokan pekerjaan, pendistribusian otoritas dan pengintegrasian semua tugas-tugas dan sumber-sumber untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Jika diamati persentase pengaruh dimensi aplikasi sebesar 24,58% terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Artinya, kedua dimensi ini sangat strategis diperankan untuk menciptakan kualitas pelayanan pendidikan. Dimensi aplikasi dari para pelaksana kebijakan memegang peranan utama untuk menterjemahkan substansi isi kebijakan di kota Tanjungpinang Kepulauan Riau, keberhasilan para pelaksana tersebut untuk melaksanakan isi kebijakan secara benar akan mempengaruhi komitmen mereka dalam mensukseskan program-program pelayanan pendidikan yang dicanangkan pemerintah daerah.

Akhirnya, dari berbagai perhitungan, analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan sebelumnya, dapatlah dikemukakan bahwa ternyata implementasi kebijakan pendidikan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di kota Tanjungpinang. Hal ini berarti, bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima dan didukung data.

#### **4.6 Kendala dan hambatan dalam proses pelaksanaan Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA di kota Tanjungpinang.**

Keberhasilan proses belajar mengajar khususnya di kota Tanjungpinang dapat berhasil apabila pendidik dan tenaga kependidikan memiliki pemahaman dan keterampilan menyusun visi-misi, tujuan, indikator yang terukur, dalam melaksanakan program yang sesuai dengan prosedur operasional, melaksanakan pengukuran dan mengolah hasil pengukuran keberhasilan dalam melaksanakan tugasnya.

Tiap keunggulan yang dicita-citakan perlu didukung dengan keterampilan mengembangkan dokumen perencanaan, data atau bukti pelaksanaan kegiatan

sehari-hari, maupun dalam pelaksanaan supervisi yang terintegasi dalam sistem belum tercermin dalam aksi nyata. Penjaminan mutu menjadi isu penting dalam pelaksanaan kegiatan di sekolah yang perlu didukung dengan struktur informasi yang dikelola baik sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan perbaikan mutu.

Penerapan standar sebagai kondisi yang dinamis. Idialnya target yang ditetapkan makin lama, makin tinggi. Dalam beberapa waktu belakangan ini masalah yang sedang sekolah hadapi makin jelas. Ternyata, menerapkan standar nasional pendidikan di Indonesia khususnya di wilayah kota Tanjungpinang bukan merupakan suatu perkara mudah. Sebagian sekolah, pendidik dan tenaga kependidikan memiliki keterbatasan pemahaman dan ketrampilan menerapkan standar. Dengan bergulirnya kebijakan untuk menerapkan standar mutu sumber daya pendidikan tidak berkembang dengan sendirinya. Terdapat tiga masalah utama yang sekolah hadapi dalam menerapkan dan memenuhi standar nasional pendidikan (SNP) pada saat ini. Pertama, bagaimana cara sekolah menerapkan standar pendidikan? Kedua, Bagaimana sekolah memilih indikator yang relevan dan adaptif dengan perkembangan iptek dalam konteks lokal, nasional dan global? dan, bagaimana sekolah menjamin bahwa penyelenggaraan yang dilaksanakannya akuntabel?

Indikator pengalaman belajar dan hasil belajar perlu digambarkan dalam kriteria kecukupan minimalnya sampai batas keunggulannya. Dalam hal ini sebaiknya sekolah memilih indikator yang paling penting dan dipastikan pula melalui penetapan berbagai standar tetap memberikan ruang kepada warga sekolah mengembangkan daya inovasinya. Hal ini penting untuk diperhatikan



karena salah satu kelemahan penerapan standar adalah kekakuan yang dapat membatasi kreasi dan inovasi. Dalam prakteknya penerapan standar sebagai upaya penjaminan mutu tidak berjalan mulus. Banyak pihak yang seharusnya bertanggungjawab di bidang pendidikan bersikap skeptis terhadap efektivitas penerapan standar. Akreditasi yang seharusnya dapat menjamin mutu pendidikan, tidak dapat membedakan dengan jelas antara sekolah yang benar-benar berprestasi dan yang hanya memenuhi bukti fisik dokumen sehingga seolah-olah satuan pendidikan benar-benar telah memenuhi seluruh kriteria mutu.

Setiap satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah harus menyusun kurikulum dengan mengacu kepada Standar Isi (SI), Standar Kompetensi Lulusan (SKL), Standar Pengelolaan, Standar Proses, dan Standar Penilaian, serta berpedoman pada panduan yang disusun oleh Badan Standar Nasional Pendidikan. Kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis (diklat/bimtek) KTSP serta supervisi keterlaksanaan KTSP yang dilakukan oleh Direktorat Pembinaan SMA/MA menemukan bahwa KTSP yang disusun oleh sekolah belum berdasar pada hasil analisis terhadap standar nasional pendidikan secara menyeluruh.

Temuan ini didukung pula dengan pernyataan dari sebagian besar guru yang menyatakan bahwa mereka belum memahami esensi SKL dan hubungannya dengan standar lainnya, dan salah satu penyebab dari munculnya masalah tersebut karena belum ada pedoman/panduan yang dapat digunakan oleh sekolah dalam melakukan analisis SKL khususnya dalam penyusunan KTSP.

#### **4.7. Strategi perbaikan pelaksanaan SKL SMA/MA di kota Tanjungpinang.**



Pada dasarnya tingkat kompetensi profesional guru SMA/MA khususnya di kota Tanjungpinang dipengaruhi oleh faktor dari dalam guru itu sendiri yaitu bagaimana guru bersikap terhadap pekerjaan yang diemban. Sedangkan faktor luar yang diprediksi berpengaruh terhadap kompetensi profesional seorang guru yaitu kepemimpinan kepala sekolah, karena kepala sekolah merupakan pemimpin guru di sekolah. Sikap guru terhadap pekerjaan merupakan keyakinan seorang guru mengenai pekerjaan yang diembannya, yang disertai adanya perasaan tertentu, dan memberikan dasar kepada guru tersebut untuk membuat respons atau berperilaku dalam cara tertentu sesuai pilihannya.

Sikap guru terhadap pekerjaan mempengaruhi tindakan guru tersebut dalam menjalankan aktivitas kerjanya. Bilamana seorang guru memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, maka sudah barang tentu guru akan menjalankan fungsi dan kedudukannya sebagai tenaga pengajar dan pendidik di sekolah dengan penuh rasa tanggungjawab. Demikian pula sebaliknya seorang guru yang memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya, pastilah dia hanya menjalankan fungsi dan kedudukannya sebatas rutinitas belaka. Untuk itu sangatlah perlu kiranya ditanamkan sikap positif guru terhadap pekerjaan, mengingat peran guru dalam lingkungan pendidikan dalam hal ini sekolah sangatlah sentral. Dari hasil sertifikasi yang diikuti oleh sebagian besar guru SMA/MA di kota Tanjungpinang pada tahun ini ternyata ditemukan banyak guru yang berasal dari Kota Tanjungpinang setelah mengikuti proses ujian sertifikasi hasilnya hanya 10 sampai 20% saja guru yang lulus sertifikasi, hal tersebut disebabkan karena kurang siapnya seorang guru dalam mengikuti ujian sertifikasi, kurangnya

pemahaman seorang guru mengenai sikap profesionalisme dalam kegiatan belajar mengajar disekolah.

Sikap guru terhadap pekerjaan dapat dilihat dalam bentuk persepsi dan kepuasaannya terhadap pekerjaan maupun dalam bentuk motivasi kerja yang ditampilkan. Guru yang memiliki sikap positif terhadap pekerjaan, sudah barang tentu akan menampilkan persepsi dan kepuasan yang baik terhadap pekerjaannya maupun motivasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan mencerminkan seorang guru yang mampu bekerja secara profesional dan memiliki kompetensi profesional yang tinggi. Sikap positif maupun negatif seorang guru terhadap pekerjaan tergantung dari guru bersangkutan maupun kondisi lingkungan. Sekolah sebagai organisasi, di dalamnya terhimpun unsur-unsur yang masing-masing baik secara perseorangan maupun kelompok melakukan hubungan kerjasama untuk mencapai tujuan. Unsur-unsur yang dimaksud, tidak lain adalah sumber daya manusia yang terdiri dari kepala sekolah, guru-guru, staf, peserta didik atau siswa, dan orang tua siswa. Tanpa mengesampingkan peran dari unsur-unsur lain dari organisasi sekolah, kepala sekolah dan guru merupakan personil intern yang sangat berperan penting dalam menentukan keberhasilan pendidikan di sekolah.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, maka dapat diambil suatu kesimpulan, sebagai berikut:

5.1.1. Implementasi kebijakan Standar Kompetensi Lulusan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di Kota Tanjungpinang.

5.1.2. Hasil Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Standar Kompetensi Lulusan Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA yaitu sebagai berikut :

1. Hasil uji *R Square* sebesar 0,666 atau 66,60%, artinya kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di Kota Tanjungpinang dijelaskan oleh variabel organisasi dan aplikasi. Sedangkan, sisanya sebesar 33,40% dipengaruhi oleh faktor lain (epsilon) yang tidak terdeteksi/tersembunyi. Dan pengaruh yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA adalah variabel organisasi yaitu sebesar 42,02%, sedangkan variabel aplikasi hanya 24,58%.
2. Secara bersama-sama (*Simultan*) variabel organisasi, interpretasi dan aplikasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *F* hitung sebesar 75,618 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, yang

berarti bahwa kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di Kota Tanjungpinang dipengaruhi oleh organisasi, interpretasi dan aplikasi.

3. Secara parsial variabel organisasi,

dan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di Kota Tanjungpinang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $t$  hitung untuk masing-masing variabel.

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa nilai  $t$  hitung untuk masing-masing variabel yaitu organisasi,

dan aplikasi mempunyai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel.

Artinya bahwa secara parsial organisasi,

dan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di Kota Tanjungpinang. Hanya saja variabel interpretasi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA di Kota Tanjungpinang.

4. Berdasarkan hasil uji hipotesis analisis jalur (*path analysis*) yang

dilakukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kedua hipotesis

yang dirumuskan dapat diterima yang berarti variabel organisasi, dan aplikasi mempunyai pengaruh yang

signifikan baik langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas

pelayanan pendidikan SMA/MA di Kota

Tanjungpinang dan ketiga variabel tersebut dapat ditetapkan menjadi suatu

model yang bermakna pada obyek studi.



- 5.1.3 Kendala dan hambatan dalam proses pelaksanaan Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA antara lain disebabkan karena rendahnya tingkat kelulusan SMA/MA dikota Tanjungpinang disebabkan karena kurang berhasil dalam menerapkan sistem pendidikan yang lebih baik dan bermutu, metode belajar yang efektif, serta kualitas belajar yang diterapkan kesiswa sesuai standar kompetensi yang telah ditetapkan. Dengan demikian amanah Peraturan Daerah tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan dikota Tanjungpinang belum optimal.
- 5.1.4 Strategi perbaikan pelaksanaan Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA antara lain yaitu mewujudkan profesionalisme guru dalam pembelajaran di kelas, sebab dengan profesionalisme guru akan mampu melayani siswa dengan baik. Sebab tujuan kebijakan itu untuk menciptakan kemandirian guru yang pada gilirannya akan menciptakan profesionalisme, dan profesionalisme itu tidak akan terbentuk sebelum guru mendapatkan kompetensi melalui pemberdayaan.

## 5.2. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti mengajukan saran untuk kepentingan akademik dan saran praktis yaitu:

### 5.2.1. Bagi aspek keilmuan

1. Hasil temuan penelitian menunjukkan adanya dukungan terhadap teori Jones (1994:164) tentang implementasi kebijakan yang berdimensi organisasi, interpretasi, dan aplikasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan SMA/MA. Agar teori Jones dapat direalisasikan

sikap tanggap para guru sangat penting mengimplementasikan kebijakan dengan cara membuat kotak saran di setiap sekolah dan setiap surat keluhan yang masuk harus ditindaklanjuti. Meski demikian, dalam penelitian ini masih ditemukan faktor lain (epsilon) yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan publik. Oleh karena itu, diharapkan dilakukan penelitian lanjutan dalam rangka memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu administrasi publik.

#### 5.2.2. Bagi aspek guna laksana (praktis)

1. Disarankan agar mutu pendidikan di kota Tanjungpinang semakin lebih bermutu maka Kepala Sekolah sebaiknya membuat unit penjamin mutu di setiap tingkat sekolah dan kepada mereka diberikan kewenangan agar kemandirian dan profesionalisme para guru semakin lebih bermutu. Atau membuat kebijakan dengan menggratiskan pendidikan mulai dari SD sampai SMA/MA bila pendanaan memadai sampai pendidikan Diploma 3 mengingat Perguruan Tinggi Negeri (PTN) sudah ada di kota Tanjungpinang.
2. Untuk menciptakan pelayanan pendidikan yang berkualitas musuh utamanya adalah KKN. Untuk menanggulangnya diperlukan keteladanan dari pimpinan dengan penanam moral agama yang baik dan menjadikan norma hukum sebagai fundasi utamanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino Leo. 2006. *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung : AIPI Bandung dan Puslit KP2W Lemlit Unpad
- Albrow, Martin. 1996. *Birokrasi*. Terjemahan M. Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana Yogya.
- Arifin Sofjan. 2009. *Pengaruh Impelementasi Kebijakan Kualifikasi Akademik dan Sertifikasi Pendidik Untuk Guru Terhadap Kompetensi Guru Sekolah dasar di Kabupaten Belitung Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. (Ringkasan Disertasi), Bandung : PPS Universitas Padjadjaran
- Barker, Alan, 2000. *How to Better at ... Managing People*. Terjemahan Soesanto Boedidarmo. *Bagaimana Membuat Lebih Baik Pada Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta : PT Alex Media Komputerindo Gramedia
- Edwards III, George,C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington D.C : Congressional Quarterly Press.
- Erna Rahima, 2010. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Pelimpahan Kewenangan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan oleh Pemerintah Kecamatan di Kota Pekanbaru Provinsi Riau)*. Bandung : Pascasarjana UNPAD.
- Gibson, James.L., John M.Ivancevich., dan James H. Donelli. 1997. *Organisasi Jilid 1 dan 2*. (Terjemahan Nunuk Adiarni). Jakarta : Binarupa Aksara.
- Hadari Nawawi dan Martini Nawawi. 2004. *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta: GadjahMada University Press.
- Handoko, Hani T. 1998. *Manajemen*. Edisi ke-2. Yogyakarta : BPF
- Hasibuan, Pelayu. 2001 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Jasfar. Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jones, C. O. 1994. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, Terjemahan Ricky Istanto. Jakarta: Manajemen PR Raja Grafindo Persada..
- Kotler Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Alih bahasa Hendra Teguh dkk. Jakarta : PT. Dadi Kayana Abadi..

- Loether J. Herman., and McTavish,G. Donald. 1993. *Descriptive and Inferential Statistics An Introduction*. Boston : A Division of Simon Schuster, Inc
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : ANDI
- Mazmanian, D.A.,& Paul A.Sabatier. 1983. *Implementation and Public Policy*. London: Scott, Foresman and Company
- Mc Kevit David. 1998. *Managing Core Public Service*. Massachuselts : Blackwell Publishers
- Ndraha, Taliziduhu.1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)* jilid I . Jakarta : Rineka Cipta.
- 2005. *Kybernologi, Beberapa Konstruksi Utama*, Tangerang: Cirao Credentia Centre.
- Nugroho Riant.D. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Parsons, Wayne. 2005. *Public Policy* diterjemahkan Tri Wibono dan Budi Santoso. Jakarta : PRENADA MEDIA
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA.
- Rasyid Al Harun. 1994. *Statistika Sosial*, disunting oleh Teguh Kismantoroedji. Bandung : Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran
- Robbins, Stepen. 1994. *Teori Organisasi: Struktut, Desain dan Aplikasi*. Edisi Ketiga. Terjemahan Jusuf Udaya Lic. Jakarta : Arcan
- Rosenbloom, David, H., Ingraham, Patricia, W., 1992. *The Promise and Paradox of Civil Service*. Pittsburgh : University of Pittsburgh
- Saefullah. Djadja.H.A. 2007. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Cetakan pertama. Bandung : LP3AN FISIP UNPAD
- Sarwono Jonathan, 2007. *Analisis Jalur untuk Riset dengan. SPSS. Aplikasi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta : Andi
- Siagian. Sondang P. 2001.a. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- 2001.b. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta : Bumi Aksara
- 2006. *Filsafat Ilmu Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara



Sitorus Monang dan Siagian Nalom, 2011. *Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Medan)*. Medan : Lemlit UHN.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : ALFABETA

Supriatna, Tjahya. 1997. *Birokrasi, Pemberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan*. Bandung : Humaniora Utama Press.

Tachjan. H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIFI Bandung-Puslit KP2W Lemlit Unpad

Wahab, Solichin Abdul, 1990. *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*, Jakarta: Rineka Cipta.

Winardi 1999. *Pengantar Tentang Teori Sistem dan Analisis Sistem*. Bandung: Mandar Maju

-----, 2005. *Pemikiran Sistematis dalam Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Rajawali Pers

Van Meter, D.S. and C.E. Van Horn. 1974. *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework Administration and Society 6*.

### **Undang-Undang dan Peraturan**

Undang-Undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

UU Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Peraturan Kota Tanjungpinang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Tanjungpinang.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Standar Kompetensi Lulusan SMA/MA

**PETUNJUK ANGKET**

No Responden:  
.....

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR KOMPETENSI  
LULUSAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN SMA/MA  
DI KOTA TANJUNGPINANG**

**1. PETUNJUK PENGISIAN :**

- a. Kepada Bapak/Ibu/Sdr untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dengan cermat, jujur dan sebenarnya.
- b. Berilah tanda checklist (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- c. Ada empat alternatif jawaban, yaitu :

4 = Sangat Baik  
3 = Baik  
2 = Kurang Baik  
1 = Tidak Baik

**2 IDENTITAS RESPONDEN :**

- a. Usia : ..... Tahun
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
- c. Pendidikan : .....
- d. Masa Kerja : .....

No	Pernyataan Variabel Implementasi Kebijakan (X <sub>1</sub> )	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
I.A.	<b>Organisasi (X<sub>1.1</sub>)</b>				
1	Unit penjaminan mutu penting di setiap sekolah SMA/MA				
2	Kewenangan harus didelegasikan bagi setiap unit lembaga jaminan mutu.				
3	Kejelasan standard dan prosedur akan memperlambat pelayanan pendidikan				
4	Duplikasi pekerjaan dengan unit lain akan memperlancar pekerjaan lembaga				
5	Struktur organisasi sekolah tidak perlu sesuai dengan sekolah.				
6	Tupoksi seorang guru tidak perlu jelas yang penting mereka mengajar di kelas				
7	Penempatan guru perlu disesuaikan dengan bidang ilmu yang diajarkannya				

I.B.	<b>Interpretasi (X1.2)</b>				
8	Komitmen kuat untuk meningkatkan kualitas pendidikan sangatlah penting				
9	Setiap unit lembaga sekolah tidak perlu memiliki program yang jelas.				
10	Para stakeholders perlu menjaga konsistensi kualitas pendidikan.				
11	Sosialisasi kebijakan pendidikan cukup saja disebarluaskan karena melalui pertemuan membutuhkan biaya cukup besar.				
12	Juknis kebijakan mutu pendidikan justru mempersulit pemahaman isi kebijakan				
13	Komitmen mutu adalah segala-galanya.				
I.C.	<b>Aplikasi (X1.3)</b>				
14	Prinsip-prinsip pelayanan yang bermutu tidak begitu penting karena yang diutamakan adalah target-targetan kelulusan.				
15	Setiap kegiatan pelayanan pendidikan perlu diidentifikasi dengan jelas, dan tepat.				
16	Melakukan penilaian terhadap keberhasilan pendidikan SMA/MA tidak keharusan yang penting banyak lulus.				
17	Fungsi pengawasan justru mencari-cari kesalahan perlu dihapus/dihilangkan.				
18	Pelaksanaan Monev dilakukan secara teratur oleh lembaga independen				
19	Sasaran mutu yang diharapkan sesuai isi kebijakan tidak begitu penting.				
20	Evaluasi mutu perlu dilakukan secara teratur dan berkesinambungan				
II	<b>Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y1)</b>				
II.a.	<b>Efisiensi (Y1.1)</b>				
21	Memakai sarana pendidikan dengan tepat merupakan tanggungjawab guru saja.				
22	Persyaratan media pembelajaran yang dimiliki sekolah disesuaikan dengan perkembangan IPTEK.				
23	Ketersediaan tenaga pendidikan yang belum sesuai akan menghemat biaya pendidikan.				
24	Mengutamakan mutu dalam pembelajaran menjadi pemborosan				
25	Media pembelajaran yang tidak optimal tanpa memperhatikan mutu justru pemborosan.				
26	Mencegah permintaan anak didik pindah sekolah lain harus dicegah atau tidak diperkenankan dengan alasan apapun.				
II.b.	<b>Kompetensi (Y1.2)</b>				
27	Guru tidak boleh mengalami kesulitan menjelaskan materi pembelajaran karena mereka telah memiliki kemampuan.				
28	Selama proses pembelajaran tidak keharusan menggunakan bahan ajar yang penting suasana kelas aman dan tertib.				
29	Selesai pembelajaran tidak perlu melakukan evaluasi yang penting materi ajar selesai.				
30	Guru tidak perlu memahami mentalitas siswa (anak didik), maupun kondisi sosial ekonominya.				
31	Guru harus memiliki kemampuan untuk melakukan evaluasi diri				
32	Guru tidak boleh menghadapi kendala ketika membuat materi pembelajaran karena mereka telah mendapat dana sertifikasi guru				
33	Guru harus memiliki metode pembelajaran yang sesuai dengan kondisi				

	anak didik				
34	Guru tidak boleh mengalami kendala dalam Penyusunan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) meskipun tidak dilatih.				
II.c.	<b>Keadilan</b> (Y1.3)				
35	Guru harus tetap menjaga netralitas dalam pembelajaran kepada siswa				
36	Perlakuan yang sama kepada murid harus dijaga dan dipertahankan				
37	Jika terjadi ketidak jujuran memberikan penilaian terhadap kompetensi siswa guru tidak boleh dihukum karena itu hak guru.				
38	Guru harus menjaga keseimbangan dalam pembelajaran antara anak didik yang pintar dan bodoh.				
39	Perlakuan kepada anak pejabat, pengusaha harus dipelihara dengan baik.				
40	Jika anak didik bertanya guru harus memberikan kesempatan yang sama kepada setiap siswa.				

UNIVERSITAS TERBUKA



**Format Wawancara**  
**Dengan Orang Tua Siswa, Kepala Sekolah, Tokoh Masyarakat,**  
**Kepala Dinas Tentang Kualitas Pelayanan Pendidikan SMA/MA**  
**di Kota Tanjungpinang**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR KOMPETENSI LULUSAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN SMA/MADI KOTA TANJUNGPINANG</b>
Waktu interview	
Tanggal	
Tempat	
Pewawancara	NURHAYATI NIM : 016082678
Informan	
Posisi/Status Informan	
Pertanyaan-Pertanyaan ( <i>terlampir</i> )	
1.....	
2.....	
3.....	
Ucapan terimakasih kepada key informan	

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kualitas pendidikan SMA/MA negeri di Kota Tanjungpinang ini?
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu bila dibentuk unit penjaminan mutu di setiap SMA/MA?.
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi atau pendidikan guru SMA/MA yang ada saat ini?.
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu jika guru memberikan pelayanan yang istimewa terhadap anak pejabat?.
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu jika guru membuat les di rumahnya sebagai tambahan pembelajaran?.
6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu bila guru mengajar tetapi tidak sesuai dengan bidang studinya?.
7. Bagaimana menurut Bapak/Ibu jika anak-anak baru sampai disekolah tetapi langsung disuruh pulang karena guru sedang mengadakan rapat?.
8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu jika gurunya tidak hadir tetapi mereka langsung disuruh pulang ke rumah?.
9. Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah dengan diberikannya dana sertifikasi guru, membuat kualitas pendidikan semakin baik di sekolah ini?.

**LAMPIRAN PROSES TRANSFORMASI DATA ORDINAL -INTERVAL**

[DataSet0] D:\Nurhayati-UT\data X1,X2,X3 and Y.sav

*Successive Detail X1 (Organization)*

Col	Category	Freq	Cum	Density	Z	Scale
1	1	1	0,014	0,035	-2,200	1,000
	2	30	0,104	0,181	-1,258	1,942
	3	45	0,271	0,331	-0,610	2,650
	4	33	1,000	0,000	0,133	5,256
2	2	58	0,076	0,144	-1,430	1,000
	3	28	1,000	0,000	-0,337	4,897
	4	23	0,944	0,112	1,593	3,445
3	2	28	0,271	0,331	-0,610	2,650
	3	33	0,889	0,189	1,221	3,781
	4	48	1,000	0,000	0,133	5,256
4	2	23	0,160	0,243	-0,996	1,000
	3	35	0,465	0,397	-0,087	2,016
	4	51	1,000	0,000	0,561	3,999
5	1	5	0,022	0,088	2,180	1,000
	2	22	0,257	0,322	-0,653	2,371
	3	24	0,410	0,389	-0,228	3,118
	4	58	1,000	0,000	0,133	5,199
6	1	2	0,017	0,035	-2,200	1,000
	2	12	0,257	0,322	-0,653	2,371
	3	36	0,410	0,389	-0,228	3,118
	4	59	1,000	0,000	0,389	5,121
7	1	2	0,018	0,037	-2,200	1,000
	2	37	0,250	0,318	-0,674	2,356
	3	26	0,410	0,389	-0,228	3,108
	4	44	1,000	0,000	1,054	5,520

*Successive Detail X2 (Interpretation)*

8	1	4	0,069	0,133	-1,480	1,788
	2	21	0,313	0,354	-0,489	2,644
	3	35	0,875	0,206	1,150	3,815
	4	49	1,000	0,000	0,133	5,199
9	1	6	0,361	0,375	-0,355	2,741
	2	35	0,944	0,112	1,593	4,002
	3	31	1,000	0,000	-0,337	5,570
	4	37	0,014	0,035	-2,200	1,000
10	1	8	0,083	0,153	-1,383	2,033
	2	22	0,396	0,385	-0,264	3,044
	3	24	0,951	0,101	1,658	4,298
	4	55	1,000	0,000	0,389	5,256

11	1	2	0,014	0,035	-2,200	1,000
	2	18	0,076	0,144	-1,430	1,822
	3	27	0,361	0,375	-0,355	2,741
	4	62	0,944	0,112	1,593	4,002
12	1	5	0,063	0,123	-1,534	1,751
	2	18	0,382	0,381	-0,300	2,743
	3	28	0,889	0,189	1,221	3,931
	4	58	1,000	0,000	0,389	5,256
13	1	1	0,076	0,144	-1,430	1,822
	2	24	0,361	0,375	-0,355	2,741
	3	38	0,944	0,112	1,593	4,002
	4	46	1,000	0,000	-0,337	5,570
<i>Successive Detail X3 (Aplication)</i>						
14	1	6	0,368	0,377	-0,337	2,781
	2	22	0,965	0,077	1,816	4,054
	3	45	1,000	0,000	0,389	5,763
	4	36	0,076	0,144	-1,430	1,000
15	2	11	0,944	0,112	1,593	3,445
	3	39	0,083	0,153	-1,383	1,855
	4	59	0,083	0,153	-1,383	2,033
16	1	29	0,306	0,351	-0,508	2,709
	2	38	0,944	0,112	1,593	3,925
	3	32	0,014	0,035	-2,200	1,000
	4	10	0,104	0,181	-1,258	1,942
17	1	4	0,014	0,035	-2,200	1,000
	2	81	0,931	0,133	1,480	4,209
	3	18	0,104	0,181	-1,258	1,000
	4	6	0,375	0,379	-0,319	2,003
18	1	58	0,806	0,275	0,862	2,977
	2	28	0,382	0,381	-0,300	2,033
	3	23	0,097	0,172	-1,298	1,000
19	2	84	0,889	0,189	1,221	3,781
	3	1	0,014	0,035	-2,200	1,000
	4	24	0,069	0,133	-1,480	1,788
20	1	64	0,313	0,354	-0,489	2,644
	2	2	1,000	0,000	0,133	5,199
	3	24	0,014	0,035	-2,200	1,000
	4	19	0,063	0,123	-1,534	1,751
<i>Successive Detail Y1 (Eficiency)</i>						
21	1	35	0,333	0,364	-0,431	1,905
	2	51	0,840	0,243	0,996	2,913
	3	8	0,014	0,035	-2,200	1,000

	4	15	0,076	0,144	-1,430	1,822
22	1	34	0,361	0,375	-0,355	2,741
	2	58	0,944	0,112	1,593	4,002
	3	8	0,014	0,035	-2,200	1,000
	4	9	0,104	0,181	-1,258	1,942
23	1	33	0,292	0,343	-0,549	2,591
	2	62	0,875	0,206	1,150	3,787
	3	2	0,014	0,035	-2,200	1,000
	2	12	0,250	0,318	-0,674	2,356
24	3	26	0,410	0,389	-0,228	3,108
	4	83	0,938	0,123	1,534	4,055
25	1	4	0,014	0,035	-2,200	1,000
	2	6	0,257	0,322	-0,653	2,371
	3	48	0,806	0,275	0,862	2,977
	4	51	1,000	0,000	0,381	4,151
26	1	12	0,271	0,331	-0,510	2,650
	2	23	0,889	0,189	1,221	3,781
	3	28	1,000	0,000	0,133	5,256
	4	46	0,014	0,035	-2,200	1,000
<i>Successive Detail Y2 (Competence)</i>						
27	1	10	0,063	0,123	-1,534	1,751
	2	23	0,382	0,381	-0,300	2,743
	3	38	0,889	0,189	1,221	3,931
	4	38	1,000	0,000	0,389	5,256
28	1	13	0,250	0,318	-0,674	2,356
	2	19	0,410	0,389	-0,228	3,108
	3	36	0,938	0,123	1,534	4,055
	4	41	1,000	0,000	1,054	5,520
29	2	10	0,382	0,381	-0,300	2,743
	3	50	0,889	0,189	1,221	3,931
	4	49	1,000	0,000	0,389	5,256
30	1	13	0,014	0,035	-2,200	1,000
	2	22	0,076	0,144	-1,430	1,822
	3	36	0,361	0,375	-0,355	2,741
	4	38	0,944	0,112	1,593	4,002
31	1	6	1,000	0,000	-0,337	5,570
	2	29	0,014	0,035	-2,200	1,000
	3	34	0,083	0,153	-1,383	1,855
	4	40	0,340	0,367	-0,412	2,722
32	1	1	0,958	0,089	1,732	4,001
	2	20	0,806	0,275	0,862	2,977
	3	18	1,000	0,000	0,381	4,151



	4	70	0,097	0,172	-1,298	1,000
33	1	4	0,012	0,032	-1,200	1,000
	2	30	0,083	0,153	-1,383	1,855
	3	28	0,340	0,367	-0,412	2,722
	4	47	0,958	0,089	1,732	4,001
34	2	4	0,012	0,032	-1,200	1,000
	3	33	0,292	0,343	-0,549	2,591
	4	27	0,875	0,206	1,150	3,787
	1	45	1,000	0,000	0,121	5,211
<i>Successive Detail Y3 (Fairness)</i>						
35	1	2	0,007	0,019	-2,460	1,000
	2	6	0,083	0,153	-1,383	2,033
	3	50	0,396	0,385	-0,264	3,044
	4	51	0,951	0,101	1,658	4,298
36	1	1	0,076	0,144	-1,430	1,000
	2	13	0,444	0,395	-0,140	2,196
	3	25	0,944	0,112	1,593	3,445
	4	70	1,000	0,000	-0,337	4,897
37	1	11	0,076	0,144	-1,430	1,000
	2	35	0,444	0,395	-0,140	2,196
	3	20	0,944	0,112	1,593	3,445
	4	43	0,944	0,112	1,593	3,445
38	2	3	0,931	0,133	1,480	4,209
	3	31	1,000	0,000	-1,258	5,473
	4	75	0,104	0,181	-1,258	1,000
39	1	2	0,306	0,351	-0,508	2,709
	2	21	0,944	0,112	1,593	3,925
	3	41	1,000	0,000	0,389	5,570
	4	45	0,014	0,035	-2,200	1,000
40	1	2	0,840	0,243	0,996	2,913
	2	23	1,000	0,000	0,381	4,197
	3	33	0,014	0,035	-2,200	1,000
	4	51	0,160	0,243	-0,996	2,128
41	1	25	0,069	0,133	-1,480	1,788
	2	35	0,313	0,354	-0,489	2,644
	3	25	0,875	0,206	1,150	3,815
	4	24	1,000	0,000	0,133	5,199

## Regression Berganda

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Aplikasi, Interpretasi, Organisasi <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,827 <sup>a</sup>	,684	,675	6,23053	1,885

a. Predictors: (Constant), Aplikasi, Interpretasi, Organisasi

b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8306,416	3	2935,472	75,618	,000 <sup>b</sup>
	Residual	4076,054	105	38,820		
	Total	12382,471	108			

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Aplikasi, Interpretasi, Organisasi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,305	3,464		5,284	,000		
	Organisasi	1,066	,231	,420	4,617	,000	,365	2,740
	Interprestasi	,610	,251	,210	2,429	,017	,403	2,480
	Aplikasi	,633	,172	,290	3,683	,000	,486	2,059

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Organisasi	Interprestasi	Aplikasi
1	1	3,953	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,024	12,842	,86	,01	,03	,22
	3	,015	16,268	,09	,05	,43	,71
	4	,008	21,861	,05	,94	,54	,07

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

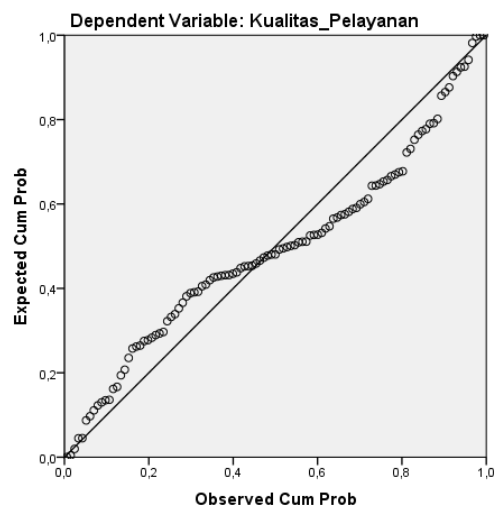
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	41,5902	84,2180	69,3660	9,03000	109
Std. Predicted Value	-3,076	1,645	,000	1,000	109
Standard Error of Predicted Value	,607	2,261	1,119	,418	109
Adjusted Predicted Value	40,0393	83,9507	69,3635	9,05352	109
Residual	-20,71440	23,30232	,00000	6,14339	109
Std. Residual	-3,325	3,740	,000	,986	109
Stud. Residual	-3,504	3,958	,000	1,016	109
Deleted Residual	-23,01518	26,09316	,00243	6,53175	109
Stud. Deleted Residual	-3,712	4,270	,003	1,048	109
Mahal. Distance	,035	13,230	2,972	3,154	109
Cook's Distance	,000	,469	,016	,059	109
Centered Leverage Value	,000	,123	,028	,029	109

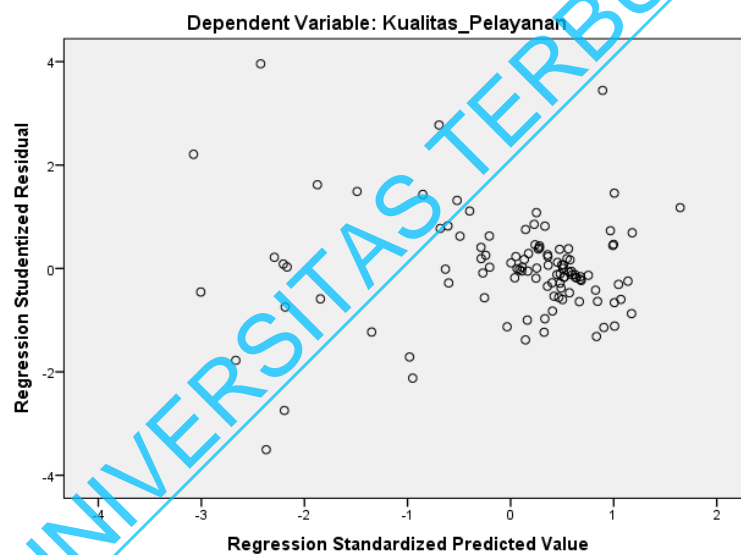
a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

## Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



## Correlations

Correlations

		Organisasi	Interprestasi	Aplikasi	Kualitas_Pelayanan
Organisasi	Pearson Correlation	1	,751**	,689**	,777**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109
Interprestasi	Pearson Correlation	,751**	1	,648**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109



Aplikasi	Pearson Correlation	,689**	,648**	1	,716**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109
Kualitas_Pelayana n	Pearson Correlation	,777**	,713**	,716**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109

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

UNIVERSITAS TERBUKA

## Regression Path Analysis

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas_Pelayanan	69,3660	10,92164	109
Organisasi	23,5958	4,30001	109
Aplikasi	22,8891	5,00690	109

### Correlations

		Kualitas_Pelayanan	Organisasi	Aplikasi
Pearson Correlation	Kualitas_Pelayanan	1,000	,777	,716
	Organisasi	,777	1,000	,689
	Aplikasi	,716	,689	1,000
Sig. (1-tailed)	Kualitas_Pelayanan	,000	,000	,000
	Organisasi	,000	.	,000
	Aplikasi	,000	,000	.
N	Kualitas_Pelayanan	109	109	109
	Organisasi	109	109	109
	Aplikasi	109	109	109

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Aplikasi, Organisasi <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,816 <sup>a</sup>	,666	,660	6,37294	1,935

a. Predictors: (Constant), Aplikasi, Organisasi

b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8577,349	2	4288,674	105,595	,000 <sup>b</sup>
	Residual	4305,122	106	40,614		
	Total	12882,471	108			

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Aplikasi, Organisasi

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19,829	3,484		5,691	,000		
	Organisasi	1,375	,197	,541	6,983	,000	,925	1,006
	Aplikasi	,747	,169	,342	4,417	,000	,925	1,006

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Organisasi	Aplikasi
1	1	2,966	1,000	,00	,00	,00
1	2	,023	11,290	,78	,01	,40
	3	,011	16,446	,22	,98	,60

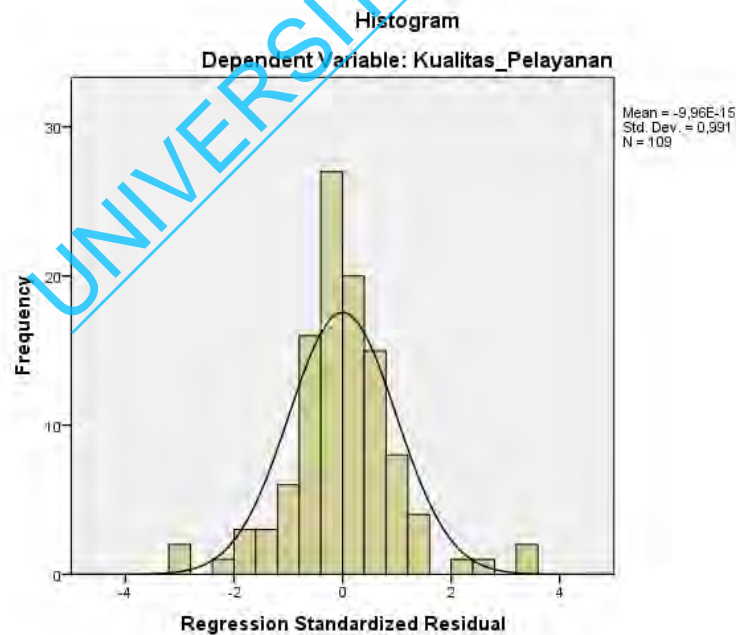
a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Residuals Statistics<sup>a</sup>

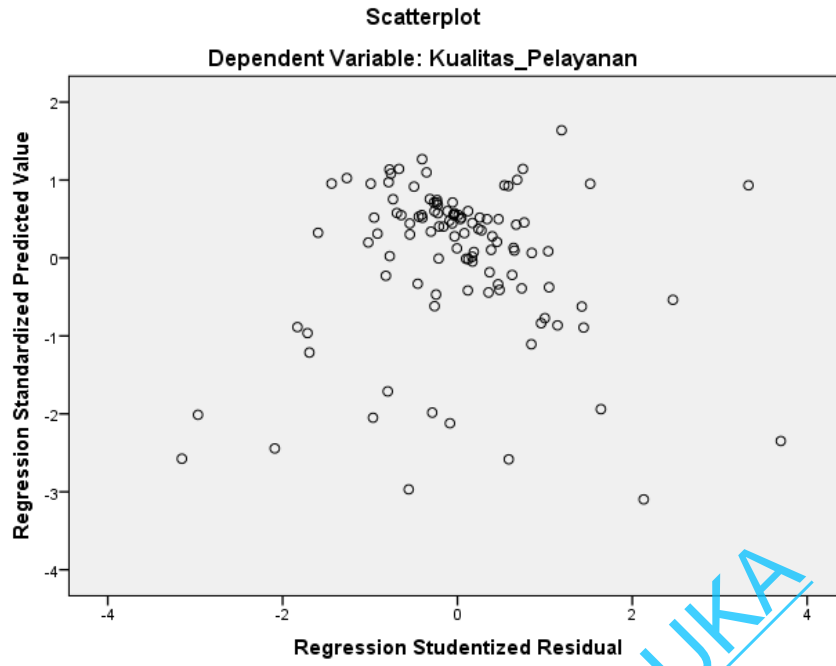
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	41,7653	83,9659	69,3660	8,91178	109
Std. Predicted Value	-3,097	1,638	,000	1,000	109
Standard Error of Predicted Value	,613	2,266	,988	,377	109
Adjusted Predicted Value	40,2374	83,6915	69,3568	8,94005	109
Residual	-19,17005	22,32861	,00000	6,31366	109
Std. Residual	-3,008	3,504	,000	,991	109
Stud. Residual	-3,153	3,699	,001	1,015	109
Deleted Residual	-21,05573	24,88749	,00916	6,63780	109
Stud. Deleted Residual	-3,296	3,945	,002	1,041	109
Mahal. Distance	,008	12,659	1,982	2,648	109
Cook's Distance	,000	,523	,018	,064	109
Centered Leverage Value	,000	,117	,018	,025	109

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

## Charts







UNIVERSITAS TERBUKA

## LAMPIRAN HASIL PERHITUNGAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### Correlations

[DataSet1] D:\Nurhayati\data X.sav

Correlationsa		X1,X2,X3
X1,X2,X3	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	1
1	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.783 .000
2	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.711 .000
3	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.602 .000
4	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.689 .000
5	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.711 .000
6	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.602 .000
7	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.689 .000
8	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.751 .000
9	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.831 .000
10	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.873 .000
11	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.687 .000
12	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.823 .000
13	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.853 .000
14	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.790 .000
15	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.779 .000
16	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.919 .000
17	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.822 .000
18	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.677 .000
19	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.655 .000
20	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.703 .000

## Reliability

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	109	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	109	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

	Part 1	Value
Cronbach's Alpha		.911
	N of Items	20 <sup>a</sup>
	Sample test	30
Correlation Between Forms Spearman-Brown Coefficient	Equal Length	.835
		.799
		.719
Guttman Split-Half Coefficient	Unequal Length	.728
		.924

a. The items are: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

## Correlations

[DataSet1] D:\Nurhayati\data y.sav

Correlationsa		Y1,Y2,Y3
Y1,Y2,Y3	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	1
21	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.657 .000
22	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.844 .000
23	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.646 .000
24	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.641 .000
25	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.791 .000
26	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.784 .000
27	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.714 .000
28	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.677 .000
29	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.707 .000
30	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.657 .000
31	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.844 .000
32	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.646 .000
33	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.641 .000
34	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.791 .000
35	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.784 .000
36	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.677 .000
37	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.707 .000
38	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.657 .000
39	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.844 .000
40	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.646 .000
41	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.641 .000



## Reliability

[DataSet1] D:\Nurhayati-UT\data y.sav

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	109	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	109	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.892
		N of Items	21 <sup>b</sup>
Correlation Between Forms Spearman-Brown Coefficient	Sample test		30
	Equal Length		.916
			.813
			.861
	Unequal Length		.829
Guttman Split-Half Coefficient		.921	

a. The items are: 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40,41