

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latarbelakang Masalah**

Pada era revolusi industri 4.0 saat ini, pendidikan merupakan hal yang sangat penting karena pendidikan salah satu penentu mutu Sumber Daya Manusia. Oleh karena itu kebutuhan akan pendidikan semakin meningkat. Keberadaan lembaga pendidikan (sekolah) sangat dirasa penting oleh seluruh masyarakat. Adanya perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin selektif, masyarakat akan selalu mempertimbangkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan suatu lembaga pendidikan (sekolah) saat memilih sekolah sebagai tempat untuk menuntut ilmu. Masyarakat akan memilih sekolah yang tidak hanya memberikan ilmu saja tetapi juga memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga mereka merasa aman dan terjamin saat menuntut ilmu di sekolah. Oleh karena itu, sekolah secara terus - menerus menekankan pada peningkatan kualitas. Untuk itu perlu diupayakan berbagai cara agar mutu pendidikan kita khususnya di tingkat kejuruan semakin meningkat. Berbagai faktor memang disadari dapat mempengaruhi pembentukan mutu tersebut, misalnya input instrumental, proses belajar mengajar, sarana prasarana, rasio guru murid, perpustakaan yang memadai dan sebagainya. Salah satu upaya yang dapat dijalankan adalah memperhatikan sekolah itu sendiri sebagai suatu sistem kelembagaan.

Untuk melihat keberhasilan suatu sekolah tentu harus diukur dengan Menelaah perkembangan yang terjadi di sekolah dan lulusan sekolah sebagai refleksi dari kualitas layanan pendidikan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah

Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah beberapa kali diubah. Perubahan terakhir permendikbut No 34 tahun 2018 tentang Standar Nasional Pendidikan sekolah menengah kejuruan di dalamnya meliputi : (1) Standar Kompetensi Lulusan (2) Standar Isi, (3) Standar Proses Pembelajaran, (4) Standar Penilaian Pendidikan, (5) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, (6) Standar Sarana dan Prasarana, (7) Standar Pengelolaan, (8) Standar Pembiayaan, dan ternyata masih banyak kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Hal ini terlihat dengan masih rendahnya mutu kompetensi lulusan, sarana dan prasarana yang belum mendukung dan kurangnya profesionalisme guru dalam mengelola pembelajaran. Dengan kata lain, fenomena yang terlihat dalam lembaga pendidikan sekolah saat ini masih rendah mutu layanannya. Kualitas layanan pendidikan tersebut dicerminkan dengan suatu ukuran tingkat daya hasil suatu program yang menjadi tanggung jawab sekolah.

Sekolah merupakan salah usaha yang menawarkan jasa pendidikan salah satunya yaitu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). SMK merupakan sekolah yang program pendidikannya mengarah kepada pemberian bekal kecakapan atau keterampilan khusus agar lulusan siap memasuki dunia kerja. Program dan kegiatan pembangunan pendidikan kejuruan diorientasikan pada tujuan strategis pembangunan pendidikan menengah kejuruan yang mengacu pada Renstra Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, yaitu "Tersedianya dan terjangkaunya layanan pendidikan menengah kejuruan yang bermutu, relevan, dan berkesetaraan di semua provinsi, kabupaten, dan kota". selain itu, Peningkatan akses pendidikan yang berkualitas, terjangkau, relevan, dan efisien menuju terangkatnya kesejahteraan hidup rakyat, kemandirian, keluhuran budi pekerti, dan karakter bangsa yang kuat. Pembangunan bidang pendidikan diarahkan demi tercapainya pertumbuhan ekonomi yang didukung keselarasan antara

ketersediaan tenaga terdidik dengan kemampuan: menciptakan lapangan kerja atau kewirausahaan, dan menjawab tantangan kebutuhan tenaga kerja”. Dari uraian tersebut dapat di ketahui bahwa salah satu prioritas pemerintah yaitu untuk meningkatkan akses pendidikan yang berkualitas.

SMK Muhammadiyah Braja Selehah merupakan salah salah satu penyelenggara pendidikan kejuruaan di Kabupaten lampung timur. SMK Muhammadiyah ini mendapatkan SK pendirian pada tahun 2007 di bawah naungan yayasan muhammadiyah. SMK Muhammadiyah Braja Selehah yang pada awal berdiri memiliki 1 bidang studi yaitu Akuntansi. Namun dengan berjalannya waktu, sekolah ini menambah satu bidang studi baru yaitu Tata Buasana. Penambahan jurusan baru pada SMK Muhammadiyah Braja Selehah ternyata tidak bisa meningkatkan animo pendaftar secara signifikan. Hal ini bisa dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**  
Jumlah Siswa Tahun Pelajaran 2019/2020

Kopetensi Keahlian	Tahun Angkatan			Jumlah
	X	XI	XII	
Akuntansi	15	16	30	61
Tata Busana	12	16		28
Jumlah				89

Sumber: Dapodik SMK Muhammadiyah Braja Selehah

Berdasarkan hasil pra survey dengan menggunakan metode observasi dan wawancara yang dilakukan siswa, wali murid, komite, dewan guru dan wakil kepala sekolah diperoleh informasi sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
Hasil pra survey dengan cara observasi dan wawancara

No	Persepsi Layanan Pendidikan	Harapan	Capaian	Kesenjangan
1	Kesungguhan Dalam Memebrikan Layanan	100%	45%	55%
2	Tanggung jawab Layanan	100%	45%	55%
3	Keamanan Pelayanan	100%	45%	55%
4	Keadilan Layanan	100%	35%	65%
5	Saranadan prasarana Layanan	100%	30%	70%

Sumber: Hasil Pra Survey

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah, dalam penelitian ini dipertanyakan bagaimana kualitas layanan pendidikan SMK Muhammadiyah Braja Selehah dilihat dari kualitas layanan pendidikan. Barometer ini digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yaitu (1) *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan, (2) *Responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat, (3) *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan perusahaan dan karyawan untuk membangkitkan *trust* dan *confidence*, dan (4) *Emphaty* yaitu kepedulian, perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. (5) *Tangibilies* yaitu penampakan fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, pegawai, dan materi untuk berkomunikasi,

Berdasarkan dari fenomena pra survay di atas, maka diperlukan studi atau penelitian untuk memecahkan persoalan seberapa jauh "***Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Braja Selehah Lampung Timur***".

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan paparan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah dimensi kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah Lampung Timur ?
- b. Bagaimanakah upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Baja Selehah Lampung Timur,?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengkaji dimensi kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah Lampung Timur.
- b. Untuk mengkaji upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Baja Selehah Lampung Timur.

## **D. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah yang terletak di jalan Ki. Bagus Hadi Kusumo No 10 Desa Braja Harjosari Kec. Braja Selehah Kabupaten Lampung Timur. Sekolah ini merupakan Sekolah menengah kejuruan yang didirikan oleh Pimpinan Cabang Muhammadiyah Braja Selehah berdasarkan SK surat pengurus yayasan Muhammadiyah NO:1.2/002/PP-SMK/III/2007. Mengingat pada saat itu belum ada Sekolah Menengah Kejuruan di Braja Selehah dengan jurusan Akuntansi. Lokasi yang dipilih sebagai

hasil dari pengamatan dan peninjauan sebelumnya dengan pertimbangan bahwa sekolah ini dari awal berdiri sampai sekarang belum mampu untuk berkembang.

Yang menarik perhatian untuk mengkajinya adalah permasalahan-permasalahan yang dihadapi SMK Muhammadiyah Braja Selehah yang berkenaan dengan layanan berupa fasilitas pendidikan yang dimiliki terbatas dan pengajar yang tidak profesional.

## **E. Kajian Literatur**

### **1. Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

#### **1.1 Pengertian Kualitas**

Wijaya (2011:11) mendefinisikan “Kualitas sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan dan konsumen. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut”.

Sedangkan menurut Tjiptono, (2008:152) “kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan”.

Tjiptono dalam bukunya *Total Quality Manajemen* (1998:3) “mencoba merangkum beberapa definisi kualitas yang diberikan oleh beberapa ahli. Dari beberapa definisi yang ada Tjiptono kemudian menyimpulkan beberapa elemen kesamaan dari definisi-definisi tersebut, yaitu: 1) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, 2) kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; 3) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.)

Dari beberapa pengertian kualitas di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah gabungan karakteristik produk dan jasa yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Secara operasional, produk berkualitas adalah produk yang

memenuhi harapan pelanggan. Produk harus memenuhi kualitas tertentu karena produk dibuat untuk memenuhi selera konsumen atau memuaskan pemakainya.

Menurut Wijaya, (2011:12) pada umumnya ada dua jenis kualitas yang diakui, yaitu:

a. Kualitas rancangan

Kualitas rancangan (*quality of design*) adalah fungsi berbagai spesifikasi produk. Sebagai contoh, fungsi jam tangan adalah untuk memungkinkan seseorang mengetahui jam berapa sekarang. Namun, jam tangan tertentu mungkin terbuat dari baja, harus diputar kuncinya tiap hari, menggunakan arloji dari kulit, dan direkayasa dengan penyimpangan tidak lebih dari 2 menit per bulan.

b. Kualitas kesesuaian

Kualitas kesesuaian (*quality of conformity*) adalah ukuran mengenai cara produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi. Jika produk memenuhi semua spesifikasi rancangan, produk tersebut cocok untuk digunakan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal yang penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk. Banyak organisasi menggunakan berbagai strategi untuk meningkatkan pangsa pasar, salah satunya melalui strategi kualitas. Perusahaan saling berkompetisi meningkatkan kualitas produknya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Sekolah sebagai sebuah lembaga yang menyediakan jasa pendidikan dewasa ini juga menerapkan strategi ini untuk meningkatkan daya saing mereka.

Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

## 1.2 Pengertian Pelayanan

(Sutopo dan Suryanto 2003:8). hal ini disesuaikan dengan apa yang disampaikan oleh Norman dalam Sutopo dan Suryanto (2003:9) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Menurut Kotler (2000:18), pelayanan atau *service* adalah sebuah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Davidow dan Utal dalam Sutopo dan Suryanto (2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

### 1.3 Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Kotler, (2008:66). *Service* atau layanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu. Menurut Tjiptono (2007:59) yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa, apakah sesuai atau belum dengan ekspektasi pelanggan.

Dalam buku lain Kotler (2002:83) mendefinisikan:

pelayanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan menurut Lovelock (2002:5) didefinisikan:

sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Menurut Lovelock ada dua dimensi dalam pengertian layanan yaitu: 1) *Service* sebagai *act* atau *performance* yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun proses itu dikaitkan dengan produk fisik, *performance* dari *service* pada dasarnya *intangible* dan tidak mengakibatkan kepemilikan faktor produksi apapun; 2) *Service* sebagai aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada para pelanggan pada waktu dan tempat tertentu sebagai hasil adanya perubahan yang didapat pelanggan.

Dari definisi-definisi tentang kualitas layanan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Gronroos (1992) mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan *problem* mereka.
- b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- d. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2002:10)

kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu: *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

#### 1.4 Dimensi Kualitas Layanan Jasa Pendidikan

Menurut Wijaya (2012: 16) memberikan definisi bahwa pemasaran jasa pendidikan adalah “suatu cara yang digunakan sekolah untuk memperkenalkan atau mempromosikan kepada siswa, orang tua siswa, karyawan sekolah, dan masyarakat bahwa sekolah merupakan suatu lembaga yang mendedikasikan diri untuk melayani kebutuhan pelanggan jasa pendidikan.” “Dimensi pokok kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dapat diaplikasikan dalam dunia pendidikan yang terdiri dari lima dimensi , yaitu empati (*empathy*); bukti fisik (*tangibles*); keandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); dan jaminan (*assurance*)” (Wijaya, 2012: 23). Kelima dimensi kualitas layanan pendidikan yang dikemukakan oleh Wijaya dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Empati (*Empathy*), yaitu sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus pribadi kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Sekolah juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan jasa pendidikan, memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan jasa pendidikan.

2. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan sekolah untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainlain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta tampilan karyawan sekolah.
3. Keandalan (*Relibility*), yaitu kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berupa ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan keakuratan yang tinggi.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah, meliputi komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Dalam pengembangan selanjutnya kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman et.all (dalam Tjiptono, 2008:170), yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
- b. Kendala (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.

- e. Kepedulian atau Empati (*Emphaty*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

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

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

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

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

1. UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional khususnya bagian hak dan kewajiban orang tua, masyarakat dan pemerintah.
2. UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen khususnya Bab II

(Kedudukan, Fungsi dan Tujuan)

3. PP No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.

## **2. Standar Layanan Pendidikan.**

Digulirkannya paradigma baru pendidikan yang menganut sistem desentralisasi pendidikan, sesuai dengan PP Nomor 25 tahun 2000 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemerintah dan Provinsi sebagai daerah Otonom, bertitik tolak pada peningkatan mutu pendidikan. Dengan sistem desentralisasi pendidikan sekolah diberi keleluasaan untuk memperoleh pendidikan yang lebih disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing dan kondisi lingkungan serta kemampuan masing-masing. Sehingga hasil dari pendidikan akan betul-betul dirasakan manfaatnya karena mulai dari proses perencanaan sudah mempertimbangkan segi relevansinya dengan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan. Dengan cara ini akan memberikan kepuasan kepada semua pihak. Seperti telah disinggung dalam pembahasan terdahulu bahwa kepuasan merupakan suatu ciri dari pendidikan yang bermutu. Namun perlu disadari, dengan sistem desentralisasi pendidikan bukan berarti bebas dari permasalahan, karena dengan kondisi dan kemampuan tiap-tiap daerah yang berbeda-beda tentu kemampuan dalam mengelolanya pun akan berbeda-beda pula. Mengenai hal ini dikemukakan oleh Fiska, Nurhadi, dan Satori (E. Mulyasa, 2006 : 17) sebagai berikut : Sedikitnya terdapat enam permasalahan yang harus diantisipasi pada paradigma baru manajemen pendidikan dalam konteks otonomi daerah, yakni kepentingan nasional, mutu pendidikan, efisiensi pengelolaan, perluasan dan pemerataan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas.

Permasalahan-permasalahan yang dapat muncul dari konteks mutu layanan pendidikan dikaitkan dengan desentralisasi pendidikan mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan. Yakni masalah

kurikulum, tenaga kependidikan, pengelolaan, sarana dan prasarana, pembiayaan, proses pembelajaran, dan penilaian. Dilihat dari kacamata nasional, regional, apalagi global sebagai efek sampingnya dikhawatirkan bahwa mutu pendidikan yang bersifat kedaerahan ini kurang kompetitif secara global. Permasalahan-permasalahan tersebut sejalan dengan permasalahan yang dikemukakan oleh E. Mulyasa (2006 : 18) sebagai berikut : “Masalahnya adalah bagaimana menjamin divaritas yang disebabkan oleh adanya konteks lokalitas yang cenderung memunculkan kriteria lokal. Lebih lanjut perlu dipikirkan pengembangan standar kinerja pendidikan yang memenuhi tuntutan keunggulan kompetitif dan komparatif dalam konteks nasional bahkan internasional”.

Guna menghadapi dan mengantisipasi permasalahan-permasalahan seperti di atas, maka pemerintah mengeluarkan Standar Nasional Pendidikan. “Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia” (UU Sisdiknas 2003, pasal 1 butir 17). Dengan berpedoman dan mengacu pada SNP maka pengelolaan pendidikan yang kewenangannya diberikan kepada tiap daerah dan tiap satuan pendidikan, tetapi tetap akan ada dalam koridor nasional. Dengan demikian mutu pendidikan secara nasional akan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan sesuai dengan Renstra Depdiknas 2005-2009 (Depdiknas, 2005 :23) yang mengungkapkan masalah peningkatan mutu pendidikan sebagai berikut :

Kebijakan peningkatan mutu pendidikan diarahkan pada pencapaian mutu pendidikan yang semakin meningkat yang mengacu pada standar nasional pendidikan (SNP). SNP meliputi berbagai komponen yang terkait dengan mutu pendidikan mencakup standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan.

Pemerintah mendorong dan membimbing satuan-satuan dan program (studi) pendidikan untuk mencapai standar yang diamanatkan oleh SNP. Standar-standar tersebut digunakan juga sebagai dasar untuk melakukan penilaian terhadap kinerja satuan dan program pendidikan, mulai dari PAUD, Dikdas, Pendidikan Menengah (Dikmen), PNF, sampai dengan pendidikan tinggi (Dikti).

Satu hal yang sangat mendasar dalam upaya peningkatan mutu pendidikan adalah peningkatan mutu layanan pendidikan. Samtono (03-08-2006 : Tersedia : [http://sma1-sltg.sch.id/modules.php?name=News&new\\_topic=2](http://sma1-sltg.sch.id/modules.php?name=News&new_topic=2)) menjelaskan bahwa : “Untuk mendapatkan standar mutu merupakan suatu keharusan menggunakan konsep manajemen yang menggunakan pendekatan mutu, yang kemudian kita kenal dengan istilah ‘manajemen mutu’.” Ada lima dimensi yang diarahkan untuk mutu layanan pendidikan sebagaimana dikemukakan oleh Zeitham, Parasuraman, dan Berry dalam Media Informasi Pendidikan (3 Mei 2007 : Tersedia : <http://Google.pakguruonline>) sebagai berikut :

1. *Tangibles*, yaitu berkaitan dengan penampilan fisik lembaga, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan sebagaimana yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.
3. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* (kombinasi dari *courtesy competence*, *credibility*, *scurity*), yaitu kemampuan staf lembaga untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan melalui rasa hormat dan pengetahuan yang mereka miliki.
5. *Empathy* (kombinasi dari *aces*, *communication*, *understanding the customer*), yaitu perhatian staf lembaga yang diberikan kepada pelanggan secara individu.

Indikator untuk mengukur dimensi-dimensi mutu layanan pendidikan sebagaimana tersebut di atas dapat mengacu pada Standar Nasional Pendidikan. Selain itu, juga harus memperhatikan kriteria-kriteria pendidikan yang baik, seperti dikemukakan dalam Renstra Depdiknas 2005-2009 (2005 : 84) sebagai berikut : Program dan latihan kegiatan pendidikan yang baik memiliki lima kriteria yang bisa disingkat dengan SMART (*specific, measurable, achievable, realistic, timebound*). Kriteria tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam mengembangkan indikator kinerja pendidikan yang terukur dan yang dapat dicapai sebagai target/sasaran masing-masing program.

Sekolah sebagai suatu organisasi yang memberikan jasa layanan pendidikan, mempunyai tujuan yang diharapkan tercapai secara optimal. Itulah sebabnya, dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu elemen-elemen yang ada di dalamnya. Secara umum unsur-unsur yang ada dalam organisasi sekolah ini terdiri dari tiga dimensi yaitu masukan (*input*), proses, dan keluaran (*output*).

1. *Input*, meliputi peserta didik, kurikulum, dana, data dan informasi, pendidik dan tenaga kependidikan, motivasi belajar, kebijakan-kebijakan dan perundang-undangan, sarana dan prasarana, serta lingkungan.
2. Proses, meliputi lama waktu belajar dan mengikuti pendidikan, kesempatan mengikuti pembelajaran, efektivitas pembelajaran, mutu proses pembelajaran, metode dan strategi pembelajaran.
3. *Output*, meliputi jumlah siswa yang lulus atau naik kelas, nilai ujian, jumlah siswa yang bekerja dan diterima pada lapangan kerja, peran serta lulusan dalam pembangunan dan kehidupan bermasyarakat.

Dari unsur-unsur tersebut di atas yang berkenaan dengan mutu layanan pendidikan adalah unsur masukan (*input*) dan unsur proses. Sedangkan mutu lulusan merupakan hasil dari layanan pendidikan yang bermutu, perwujudannya

dari unsur proses yang bermutu dengan didukung input yang bermutu. Dengan kata lain, mutu layanan pendidikan diperoleh dari hasil pengelolaan input dan proses pendidikan dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu.

Dalam implementasi pelaksanaan manajemen mutu, yakni untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan dapat menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu total (TQM) yang dikemukakan oleh Henster dan Brunel (Samtono, 3-8-2006 : Tersedia : <http://sma1-sltg.sch.id>) sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan.

Dalam manajemen mutu total diperlukan konsep tentang mutu dan pelanggan. Mutu tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu meliputi pelanggan internal dan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipenuhi dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

2. Respek terhadap setiap orang.

Di sekolah setiap personel sekolah dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian warga sekolah merupakan sumber daya sekolah yang paling berharga. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk berperan serta dalam pengambilan keputusan.

3. Manajemen berdasarkan fakta.

Sekolah bermutu berorientasi pada fakta, yakni setiap keputusan yang diambil selalu berdasarkan pada data-data dan bukan berdasarkan pada perasaan. Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini, pertama prioritas yaitu suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan. Oleh karena itu, berdasarkan data sekolah dapat memfokuskan usahanya pada situasi atau kegiatan tertentu yang dianggap paling penting. Konsep kedua, variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4. Perbaikan berkesinambungan.

Untuk mencapai kesuksesan setiap sekolah harus melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

### **3. Dimensi-dimensi Standar Layanan Pendidikan**

Untuk mencapai kualitas layanan pendidikan sesuai dengan yang diharapkan harus menempuh suatu sistem secara integral. Beberapa dimensi penentu kualitas layanan pendidikan dikelola secara sinergi sehingga satu unsur dengan unsur lainnya akan saling mendukung mewujudkan suatu layanan pendidikan yang bermutu. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional pasal 2 bahwa dalam penyelenggaraan pendidikan minimal harus memenuhi kriteria yang berkenaan dengan delapan standar nasional pendidikan yaitu : “a. Standar Isi; b. Standar Proses; c. Standar Kompetensi Lulusan; d. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan; e. Standar Sarana Prasarana; f. Standar Pengelolaan; g. Standar Pembiayaan; dan h. Standar Penilaian Pendidikan.” Lebih jelasnya mengenai hal-hal tersebut diuraikan dalam pembahasan di bawah ini.

#### **1) Standar Isi**

Pengertian Standar Isi dikemukakan dalam Permendikbud No 21 tahun 2016 pasal 1 sebagai berikut :

- (1) Standar Isi untuk Pendidikan Dasar dan Menengah yang selanjutnya disebut Standar Isi terdiri dari Tingkat Kompetensi dan Kompetensi Inti sesuai dengan jenjang dan jenis pendidikan tertentu.
- (2) Kompetensi Inti meliputi sikap spiritual, sikap sosial, pengetahuan dan ketrampilan.
- (3) Ruang lingkup materi yang spesifik untuk setiap mata pelajaran dirumuskan berdasarkan Tingkat Kompetensi dan Kompetensi Inti untuk mencapai kompetensi lulusan minimal pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.
- (4) Standar Isi untuk muatan peminatan kejuruan pada SMK/MAK setiap program keahlian diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pendidikan Menengah.

- (5) Pencapaian Kompetensi Inti dan penguasaan ruang lingkup materi pada setiap mata pelajaran untuk setiap kelas pada tingkat kompetensi sesuai dengan jenjang dan jenis pendidikan tertentu ditetapkan oleh Pusat Kurikulum dan Perbukuan.
- (6) Perumusan Kompetensi Dasar pada setiap Kompetensi Inti untuk setiap mata pelajaran sesuai dengan jenjang dan jenis pendidikan tertentu ditetapkan oleh Pusat Kurikulum dan Perbukuan.
- (7) Perumusan Kompetensi Dasar pada Kompetensi Inti Sikap Spiritual sebagaimana yang dimaksud pada ayat (6) pada mata pelajaran Pendidikan Agama dan Budipekerti disusun secara jelas.
- (8) Perumusan Kompetensi Dasar pada Kompetensi Inti Sikap Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (6) pada mata pelajaran Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan disusun secara jelas.
- (9) Standar Isi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Standar Isi disesuaikan dengan substansi tujuan pendidikan nasional dalam domain sikap spiritual dan sikap sosial, pengetahuan, dan keterampilan. Oleh karena itu, Standar Isi dikembangkan untuk menentukan kriteria ruang lingkup dan tingkat kompetensi yang sesuai dengan kompetensi lulusan yang dirumuskan pada Standar Kompetensi Lulusan, yakni sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Karakteristik, kesesuaian, kecukupan, keluasan, dan kedalaman materi ditentukan sesuai dengan karakteristik kompetensi beserta proses pemerolehan kompetensi tersebut. Ketiga kompetensi tersebut memiliki proses pemerolehan yang berbeda. Sikap dibentuk melalui aktivitas-aktivitas: menerima, menjalankan, menghargai, menghayati, dan mengamalkan. Pengetahuan dimiliki melalui aktivitas-aktivitas: mengetahui, memahami, menerapkan, menganalisis, mengevaluasi, dan mencipta. Keterampilan diperoleh melalui aktivitas-aktivitas: mengamati, menanya, mencoba, menalar, menyaji, dan mencipta. Karakteristik kompetensi beserta perbedaan proses pemerolehannya mempengaruhi Standar Isi.

## 2) Standar Proses

Dalam Permendikbud No 22 tahun 2016 pasal 1 sebagai berikut:

- (1) Standar Proses Pendidikan Dasar dan Menengah selanjutnya disebut Standar Proses merupakan kriteria mengenai pelaksanaan pembelajaran pada satuan pendidikan dasar dan satuan pendidikan dasar menengah untuk mencapai kompetensi lulusan.
- (2) Standar Proses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bila kita mengharapkan akan terwujudnya mutu layanan pendidikan mau tidak mau harus memperhatikan teknik dan metode yang dipandang sesuai dengan karakteristik peserta didik. Oleh karena itu, mengingat pentingnya masalah proses pembelajaran dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan maka pemerintah melalui BSNP dalam Permendikbud No 22 tahun 2016 Bab I menentukan bahwa :

“Proses Pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Untuk itu setiap satuan pendidikan melakukan perencanaan pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran serta penilaian proses pembelajaran untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas ketercapaian kompetensi lulusan.”

Untuk kepentingan tersebut di atas perlu ditempuh berbagai teknik dan strategi dalam proses pembelajaran. Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh guru misalnya dengan teknik-teknik pertanyaan kepada peserta didik sebagaimana dikemukakan dalam buku *Kegiatan Belajar Mengajar yang Efektif* (2003 : 21) sebagai berikut :

Sedikitnya ada tiga hal strategis yang perlu dikuasai guru dalam pengelolaan kegiatan pembelajaran yaitu, penyediaan pertanyaan yang mendorong berpikir dan berproduksi, penyediaan umpan balik yang bermakna, dan penyediaan penilaian yang memberikan peluang semua siswa mampu melakukan unjuk

perbuatan. Strategi yang dikemukakan di atas untuk merangsang peserta didik agar mempunyai kemampuan berpikir, yakni melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh guru. Selain itu umpan balik atau respon dari guru juga perlu diperhatikan, jangan sampai respon dari guru bersifat memvonis yang dapat mematahkan semangat dan keberanian peserta didik, tetapi sebaliknya respon dari guru harus dapat mendorong semangat peserta didik.. Mengenai hal ini dikemukakan lebih lanjut dalam buku Kegiatan Belajar Mengajar yang Efektif (2003 : 24) bahwa : “Umpan balik yang tidak memvonis membuat siswa merasa dihargai, dapat berpikir, dan bertanggung jawab untuk menilai mutu gagasan sendiri.”

### **3) Standar Kompetensi Lulusan**

Dalam upaya menciptakan mutu layanan pendidikan di sekolah harus mempunyai kriteria lulusan yang diharapkan. Kriteria tentang lulusan ini merupakan pedoman dalam menentukan kelulusan peserta didik. Seperti dikemukakan dalam Permendikbud No 20 tahun 2016 kriteria lulusan ini disebut dengan Standar Kompetensi Lulusan.

- (1) Standar Kompetensi Lulusan Pendidikan Dasar dan Menengah digunakan sebagai acuan utama pengembangan standar isi, standar proses, standar penilaian pendidikan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, dan standar pembiayaan.
- (2) Standar Kompetensi Lulusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. Kompetensi Lulusan SD/MI/SDLB/Paket A;
  - b. Kompetensi Lulusan SMP/MTs/SMPLB/Paket B; dan
  - c. Kompetensi Lulusan SMA/MA/SMK/MAK/SMALB/ Paket C.
- (3) Standar Kompetensi Lulusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini. (Permendikbud No 22 tahun 2016 pasal 1)”

Dalam pasal Permendikbud No 22 tahun 2016 dikemukakan bahwa : “bahwa standar kompetensi lulusan merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan peserta didik yang harus

dipenuhinya atau dicapainya dari suatu satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah.”

Dengan adanya standar kompetensi lulusan pada satuan pendidikan, maka proses pendidikan dan pembelajaran akan terarah dan terukur sesuai dengan kriteria kompetensi yang telah ditentukan. Semua unsur yang ada dalam sistem pendidikan akan dikelola sesuai dengan kompetensi lulusan yang diharapkan. Dengan cara pengelolaan seperti itu maka mutu layanan pendidikan akan terjamin.

#### **4) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan**

Mutu layanan pendidikan di dalamnya turut ditentukan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di sekolah. Perlu diingat bagaimanapun idealnya tujuan, visi misi, dan perencanaan pendidikan, menterengnya gedung sekolah, lengkapnya fasilitas tetapi tanpa dimanfaatkan dan dikelola oleh tenaga pendidiknya untuk kepentingan proses pembelajaran tentulah semua itu tidak akan berarti apa-apa. Itulah sebabnya, unsur manusia yang ada di sekolah baik posisinya sebagai pendidik, maupun tenaga kependidikan merupakan unsur yang sangat penting untuk menciptakan mutu layanan pendidikan di sekolah.

Dalam posisinya yang sangat menentukan keberhasilan pendidikan, maka unsur pendidik dan tenaga kependidikan merupakan salah satu bagian yang termasuk ke dalam standar nasional pendidikan. Pendidik dan tenaga kependidikan harus memiliki profesionalisme agar dapat melukan tugas-tugasnya dengan baik, sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 28 bahwa :

Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk

mewujudkan tujuan pendidikan nasional. ... Kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan anak usia dini meliputi : a. Kompetensi pedagogik, b. Kompetensi kepribadian, c. Kompetensi profesional, dan d. Kompetensi sosial.

Kualifikasi dan kompetensi sebagaimana dikemukakan di atas disesuaikan dengan jenis dan jenjang satuan pendidikannya. Seperti halnya jumlah tenaga pendidik, dan tenaga kependidikannya harus sesuai dengan kebutuhan sekolah. Satuan pendidikan yang dapat memenuhi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan sesuai dengan kualifikasi akademik, maupun kualifikasi lainnya yang dipersyaratkan sebagaimana telah dibahas di atas, diharapkan akan dapat mengelola pendidikan secara profesional, termasuk di dalamnya dapat memberikan layanan pendidikan yang bermutu.

#### **5) Standar Sarana dan Prasarana**

Tentang perlunya sarana dan prasarana pendidikan sangat tegas diungkapkan dalam Permendiknas No 24 Tahun 2007 pasal 42 sebagai berikut :

(1) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. (2) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Sejalan dengan yang dikemukakan di atas bahwa masalah sarana dan prasarana mempunyai kaitan yang erat dengan proses pembelajaran. Proses

pembelajaran yang tidak dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai akan berpengaruh terhadap hasil yang dicapai. Sangat tidak mungkin penyelenggaraan pendidikan yang sarana dan prasarana seadanya dapat membuat senang, nyaman semangat kepada peserta didiknya. Oleh sebab itu, unsur sarana dan prasarana merupakan hal yang wajib adanya dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan. Mengenai hal ini dikemukakan pula oleh H.M. Daryanto (2006 : 51` ) sebagai berikut : “Jenis peralatan dan perlengkapan yang disediakan di sekolah dan cara-cara pengadministrasiannya mempunyai pengaruh besar terhadap program mengajar belajar. Persediaan yang kurang dan tidak memadai akan menghambat proses belajar mengajar”.

Mengingat pentingnya masalah sarana dan prasarana dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan maka unsur sarana dan prasarana ini termasuk unsur yang ditentukan dalam SNP. Mengenai pentingnya sarana dan prasarana ini berkaitan dengan fungsinya yang sangat menunjang terhadap mutu dan keberhasilan pendidikan, yakni guna menciptakan pembelajaran yang nyaman, dan menyenangkan, efektif dan efisien.

## **6) Standar Pengelolaan**

Setiap organisasi yang mengharapkan tujuannya tercapai secara efektif dan efisien termasuk di dalamnya sekolah sebagai organisasi pendidikan, memerlukan pengelolaan yang optimal. Oleh karena itu, sudah barang tentu sekolah yang berupaya ingin merealisasikan mutu layanan pendidikannya menjadi urgen adanya pengelolaan pendidikan yang bermutu. Dalam rangka menuju hal tersebut pemerintah mengeluarkan ketentuan yaitu standar pengelolaan sekolah. Dijelaskan dalam Permendiknas 19 Tahun 2007 pasal 1 butir 9 bahwa : “Standar pengelolaan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan

pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.”

Standar pengelolaan sebagaimana dimaksud di atas meliputi pengelolaan yang dilakukan oleh sekolah, pemerintah daerah, maupun oleh pemerintah pusat. Adapun pengelolaan yang dilakukan oleh satuan pendidikan dasar dan menengah dijelaskan dalam PP 19 tahun 2005 pasal 49 sebagai berikut : “Pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah menerapkan manajemen berbasis sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan, dan akuntabilitas.”

Melaksanakan pengelolaan satuan pendidikan ini merupakan tugas kepala sekolah. Maju atau mundurnya suatu sekolah sebagaimana besar merupakan tanggung jawab kepala sekolah. Dalam rangka pengelolaan ini kepala sekolah harus menguasai tentang MBS, yang secara singkat dapat dilihat dari definisi yang dikemukakan oleh Hari Suderajat (2005 :42) sebagai berikut : “Secara operasional manajemen berbasis sekolah dapat didefinisikan sebagai pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen terhadap semua komponen pendidikan di sekolah.” Dengan demikian sesuai dengan konsep MBS maka kepala sekolah harus melakukan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan penilaian terhadap unsur-unsur kurikulum, personel, kesiswaan, sarana dan prasarana, keuangan, dan lingkungan. Melalui pengelolaan unsur-unsur tersebut diharapkan mutu layanan pendidikan akan terwujud.

## **7) Standar Pembiayaan**

Uang memang bukan segalanya, tetapi sebagai alat tukar yang sah uang merupakan sesuatu yang vital dalam rangka memenuhi berbagai keperluan. Tanpa adanya uang atau biaya berbagai keperluan, perencanaan dan program-program kegiatan yang telah dibuat akan menjadi vakum. Dengan begitu dapat

diartikan bahwa tanpa adanya uang atau biaya tidak mungkin sekolah dapat mewujudkan mutu layanan pendidikan yang dicita-citakan. Jadi, masalah biaya termasuk ke dalam salah satu bagian yang turut menentukan mutu layanan pendidikan.

Biaya-biaya sebagaimana dimaksud di atas diperlukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan sebagaimana dikemukakan dalam Permendiknas No 69 Tahun 2009 bahwa :

(1) Pembiayaan pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal. (2) Biaya investasi satuan pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumberdaya manusia, dan modal kerja tetap. (3) Biaya personal sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan. (4) Biaya operasi satuan pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi : a. Gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji, b. Bahan atau peralatan pendidikan habis pakai dan c. Biaya operasi pendidikan tak langsung berupa daya, air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan saran dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan lain sebagainya.

Dari uraian di atas jelas sekali keparluan-keperluan yang harus dibiayai merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Namun demikian menyikapi masalah pembiayaan pendidikan yang pada umumnya relatif sulit untuk dapat memenuhi kebutuhan sekolah, maka sebagai solusinya harus diupayakan oleh kepala sekolah baik pengadaannya maupun pengelolaannya. Mengenai hal ini dikemukakan oleh Hari Suderajat ( 2005 : 52) sebagai berikut :

“Disadari bahwa dana yang diperoleh sekolah ataupun madrasah pada umumnya sulit untuk dapat memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan, oleh karena itu dalam MBS kepala sekolah yang interpreneur tidak mengandalkan dana yang biasa diperoleh sekolah melainkan menggali sumber dana lain yang ada di masyarakat. *Built-in control mechanism* dibangun agar terjadi transparansi dalam manajemen keuangan dan waskat (pengawasan melekat) yang melekat pada siklus dan prosedur keuangan dan pembelanjaan barang ataupun jasa.”

Dengan adanya kerjasama dan kekompakan antara pihak sekolah, masyarakat, dan pemerintah masalah kesulitan pembiayaan pendidikan diharapkan dapat diatasi, sehingga dengan pembiayaan yang mencukupi mutu layanan pendidikan dapat ditingkatkan.

## **8) Standar Penilaian Pendidikan**

Mehrens dan Lehmann (M.Ngalim Purwanto, 2000:3) memberikan pengertian penilaian atau evaluasi sebagai berikut : “Dalam arti luas, evaluasi adalah suatu proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan.”

Sejalan dengan pengertian yang dikemukakan di atas M. Ngalim Purwanto (2000: 3) menjelaskan bahwa :

“Kegiatan evaluasi merupakan proses yang sistematis. Ini berarti bahwa evaluasi merupakan kegiatan yang terencana dan dilakukan secara berkesinambungan. Evaluasi bukan hanya merupakan kegiatan akhir atau penutup dari suatu program tertentu, melainkan merupakan kegiatan yang dilakukan pada permulaan, selama program berlangsung, dan pada akhir program setelah program itu dianggap selesai. Yang dimaksud dengan program di sini adalah program satuan pelajaran yang akan dilaksanakan dalam satu pertemuan atau lebih, program catur wulan ataupun program semester, dan juga program pendidikan yang dirancang untuk satu tahun ajaran, empat tahun ajaran, atau enam tahun ajaran, dan sebagainya”.

Sedangkan yang dimaksud dengan standar penilaian pendidikan dikemukakan dalam Permendikbut No 23 Tahun 2016 sebagai berikut : “Standar penilaian pendidikan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.”

Adapun fungsi dari penilaian dalam penyelenggaraan pendidikan adalah untuk mengetahui tingkat kemajuan dan keberhasilan peserta didik setelah mengikuti proses pendidikan dan pembelajaran. Hasil dari penilaian itu selanjutnya digunakan untuk memperbaiki hal-hal yang masih kurang,

mempertahankan dan mengembangkan hal-hal yang sudah baik, serta untuk menentukan kenaikan atau kelulusan peserta didik. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh M. Ngalim Purwanto (2000:5) bahwa fungsi evaluasi adalah: “Untuk mengetahui tingkat keberhasilan program pengajaran. Pengajaran sebagai suatu sistem terdiri atas beberapa komponen yang saling berkaitan satu sama lain. Komponen yang dimaksud antara lain adalah tujuan, materi, atau bahan pengajaran, metode dan kegiatan belajar mengajar, alat dan sumber pelajaran, dan prosedur serta alat evaluasi”.

Dari uraian-uraian di atas tampak begitu pentingnya peran penilaian dalam penyelenggaraan pendidikan yang bermutu, termasuk mutu layanan pendidikan. Sehingga masalah penilaian ini dituangkan pula dalam Permendikbud No 23 tahun 2016 yang antara lain dalam pasal 83 dikemukakan bahwa penilaian berfungsi untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut :

“Tingkat relevansi pendidikan terhadap visi, misi, tujuan, dan paradigma pendidikan nasional; b. tingkat relevansi satuan, jalur, jenjang, dan jenis pendidikan terhadap kebutuhan masyarakat akan sumberdaya manusia yang bermutu dan kompetitif; c. tingkat pencapaian standar nasional pendidikan oleh satuan, jalur, jenjang, dan jenis pendidikan; d. tingkat efisiensi dan produktivitas satuan, jalur, jenjang, dan jenis pendidikan pada tingkat daerah, nasional, regional, dan global. Dengan menelaah uraian-uraian di atas jelaslah bahwa mutu layanan pendidikan tidak dapat dipisahkan dari masalah penilaian sehingga pemerintah menentukan tentang standar penilaian pendidikan agar setiap lembaga pendidikan minimal dapat memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditentukan”.

Akhirnya setelah membahas berbagai dimensi dari standar mutu layanan pendidikan di atas yang mencakup delapan dimensi, dapat disimpulkan bahwa untuk mewujudkan mutu layanan pendidikan maka kedelapan dimensi tersebut di atas harus dikelola secara integral dan simultan, karena satu sama lain saling mendukung dan memperkuat untuk mewujudkan mutu layanan pendidikan. Mutu layanan pendidikan di sekolah akan dapat terwujud apabila sekolah dapat merealisasikan dalam tindakan nyata kedelapan dimensi standar

mutu layanan pendidikan secara berkesinambungan. Dan hal ini barulah kriteria minimal yang sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh pemerintah, selanjutnya satuan pendidikan dapat mengembangkan strategi-strategi yang dapat melebihi dari kriteria minimal.

#### **F. Kerangka Berpikir Penelitian**

Kualitas layanan pendidikan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh lembaga pendidikan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh lembaga pendidikan yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas layana jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Khususnya di Sekolah SMK Muhammadiyah Braja Sebah untuk mencapai layanan pendidikan seharusnya berpedoman pada 5 dimensi kualitas yaitu : 1) keadaan (*reliability*), 2) Daya tanggap (*responsiveness*), 3)Jaminan (*assurance*), 4)Perhatian (*emphaty*), 5)Kenyataan (*tangible*) yang dikembangkan oleh KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 dalam 14 Indek Kepuasan Masyarakat dan didukung pula oleh Permendiknas No 15 Tahun 2010 (Standar Pelayanan Pendidikan Dasar).

Dalam penelitian ini akan di ukur layanan pendidikan berdasarkan standar nasional pendidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan penilaian kualitas layanan pendidikan. Adapun penilaian kualitas layanan pendidikan pada SMK Muhammadiyah Braja Sebah menggunakan penilaian yaitu: layanan sarana prasarana, layanan tenaga pendidik atau guru, dan layanan tenaga kependidikan atau karyawan.

Sekolah merupakan organisasi nirlaba yang menyediakan jasa pendidikan. Bentuk layanan dalam bidang pendidikan yaitu berupa jasa dan siswa merupakan pelanggan utama yang menerima jasa pendidikan. Dalam perkembangannya sekarang sekolah sebagai penyedia layanan pendidikan harus menerapkan pelayanan prima untuk menjamin kualitas mutu layanan pendidikan yang lebih baik. Dengan kualitas mutu layanan pendidikan yang baik, maka sekolah dapat meningkatkan daya saing dengan sekolah, selain itu sekolah juga dapat mempertahankan loyalitas siswa sebagai pengguna jasa melalui maksimalisasi kepuasan konsumen.

Pemerintah dalam menjamin kualitas mutu layanan dibidang pendidikan diwujudkan dengan Standar Nasional Pendidikan (NSP). Terdapat delapan SNP yaitu: standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian. Dari standar tersebut pemerintah telah menentukan standar minimal layanan pendidikan. Dalam penelitian ini akan di ukur kualitas layanan pendidikan berdasarkan standar nasional pendidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan penilaian kualitas layanan pendidikan sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Untuk lebih memudahkan pemahaman dalam mempelajari dan melakukan analisis, maka diperlukan sebuah kerangka berpikir yang jelas. Berikut merupakan bagan atau kerangka berpikir dalam penelitian ini :

Gambar 2. Kerangka Berpikir Penelitian Kualitas Layanan Pendidikan

### Kerangka Pemikiran Penelitian

