

## **ANALISIS KINERJA PELAYANAN FASILITAS PENDIDIKAN DASAR SEBAGAI INFRASTRUKTUR SOSIAL DALAM PENGEMBANGAN WILAYAH KABUPATEN NAGEKEO, NUSA TENGGARA TIMUR**

<sup>1)</sup>**Ardiyanto Maksimilianus Gai**, <sup>2)</sup>**Markus Budiraharjo**, <sup>3)</sup>**Muafi**, <sup>4)</sup>**Nurul Aini**

<sup>1)</sup>Prodi. Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional Malang

<sup>2)</sup>Prodi. Bahasa Inggris, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta

<sup>3)</sup>Prodi. Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

<sup>4)</sup>Prodi Teknik Arsitektur, Universitas Merdeka Malang

### **ABSTRAKSI**

*Pentingnya pendidikan terhadap terbentuk SDM yang berkualitas harus diikuti dengan pengembangan kualitas pendidikan yang tersedia di setiap wilayah. Akan tetapi, hingga saat ini pengembangan pendidikan di Indonesia masih belum merata. Salah satu upaya pemerintah adalah mengeluarkan peraturan yang mewajibkan setiap warga negara Indonesia untuk menyelesaikan pendidikan wajib belajar 9 tahun. Kabupaten Nagekeo yang merupakan kabupaten baru juga melakukan upaya pemerataan dan perluasan akses pendidikan. Kabupaten Nagekeo diarahkan pada penuntasan wajib belajar 9 tahun sebagai prioritas sampai Tahun 2033. Guna mencapai target penuntasan wajib belajar 9 tahun ini, harus diikuti dengan kualitas pelayanan pendidikan dasar (SD dan SMP) yang baik pula. Hal ini akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya minat masyarakat untuk menyelesaikan pendidikan wajib belajar 9 tahun. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat pelayanan pendidikan dasar saat ini, baik SD dan SMP yang ada di Kabupaten Nagekeo. Analisis yang digunakan adalah analisis kepuasan masyarakat untuk mengetahui mutu pelayanan pendidikan. Analisis ini diproses menggunakan SPSS. Analisis selanjutnya adalah Analisis persepsi dan harapan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pendidikan untuk memperbaiki mutu pendidikan di Kabupaten Nagekeo. Analisis ini dilakukan menggunakan metode IPA. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah mutu pelayanan SD dan SMP di Kabupaten Nagekeo berada pada kondisi kurang baik. Variabel pelayanan SD yang harus diperbaiki berdasarkan analisis IPA adalah persyaratan, produk spesifikasi pelayanan, maklumat pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan pada variabel pelayanan SMP yang perlu diperbaiki adalah persyaratan, prosedur pelayanan, biaya/tarif serta produk spesifikasi pelayanan.*

**Kata Kunci:** wajib belajar 9 tahun, pendidikan dasar, kinerja pelayanan, IPA

## PENDAHULUAN

Infrastruktur secara umum dapat dibedakan jenisnya menjadi infrastruktur ekonomi seperti jalan, jembatan, pengolahan air minum dan sarana infrastruktur fisik lainnya, dan infrastruktur sosial seperti layanan kesehatan, pendidikan, lembaga pemasyarakatan dan layanan sosial lainnya (Irawan,2016). Fasilitas Pendidikan merupakan suatu hal yang penting dalam menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas.

Pembangunan pendidikan masih menjadi salah satu fokus dalam pembangunan Indonesia sebagai upaya peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Peran pendidikan sekolah dapat memberi penguatan di satu sisi, yaitu peningkatan kualitas sumberdaya manusia (Miarsih. 2009). Fasilitas pendidikan merupakan fasilitas yang menjadi prioritas penunjang dalam melengkapi pemenuhan ketersediaan infrastruktur sosial di suatu permukiman. Kebutuhan fasilitas sosial di suatu wilayah dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain jumlah kepadatan dan perkembangan jumlah penduduk, status sosial ekonomi, nilai-nilai kebudayaan dan antropologi (Musdalifah, Arofa dkk. 2009).

Keberhasilan pembangunan di suatu negara sangat dipengaruhi oleh kualitas Sumber Daya Manusia yang ada. Menyadari tentang arti pentingnya sumber daya manusia ini, pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan erat dengan pengembangan sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dapat dibentuk melalui kelembagaan pendidikan yang ada. Kelembagaan pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh. Dengan demikian maka dapat dibayangkan bahwa upaya untuk merencanakan pendidikan merupakan kegiatan yang rumit dan kompleks (Indrawati, 2011). Krisis multi dimensional yang terjadi di Indonesia dijustifikasi sebagai akibat dari kegagalan kebijakan pendidikan. Pendidikan bisa menjadi alat untuk memajukan kehidupan berbangsa dan bernegara dan sebaliknya. Masalah-masalah kehidupan bermasyarakat yang ditandai oleh maraknya berbagai problem sosial bersumber dari lemahnya sumber daya manusia dan/atau modal sosial yang ada di masyarakat (Umamah, 2012)

Pentingnya pendidikan terhadap terbentuk SDM yang berkualitas ini harus diikuti dengan pengembangan kualitas pendidikan yang tersedia di setiap wilayah. Akan tetapi, hingga saat ini pengembangan pendidikan di Indonesia masih belum merata. Berbagai permasalahan pendidikan masih banyak ditemukan di beberapa wilayah di Indonesia, baik secara kualitas sarana pendidikan, kualitas pengajar serta minat masyarakat untuk mengenyam pendidikan. Kompleksitas permasalahan pendidikan ini senantiasa menjadi bagian dari perjalanan proses pendidikan. Salah satu pemicu utama munculnya permasalahan tersebut adalah ketidaksesuaian

visi, misi dan tujuan pendidikan antara para ahli/praktisi pendidikan dengan aparat pemerintah (Wagner, 2006)

Mengingat pentingnya pendidikan bagi bangsa Indonesia ini, maka pemerintah telah melakukan beberapa upaya untuk memperbaiki kondisi pendidikan di Indonesia. Beberapa peraturan ditetapkan sebagai upaya memperbaiki kualitas pendidikan di Indonesia. Salah satunya adalah mewajibkan setiap warga negara Indonesia untuk menyelesaikan pendidikan wajib belajar 9 tahun. Aturan tentang wajib belajar 9 tahun ini tertuang pada Undang-undang Dasar 1945 pasal 30 dan 31. Selain itu juga terdapat pada Undang Undang No 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 6 yang menyebutkan bahwa setiap warga negara yang berumur 7 sampai lima belas tahun wajib mengikuti pendidikan dasar. Peraturan ini juga salah satu upaya pemerintah dalam pemerataan kualitas pendidikan di setiap wilayah di Indonesia.

Upaya ini juga dilakukan di Kabupaten Nagekeo yang merupakan kabupaten baru dengan karakteristik sebagai daerah berbukit-bukit dan memiliki dataran yang luas dengan total luas wilayah mencapai 1.410,36 Km<sup>2</sup>. Pemerataan dan perluasan akses pendidikan di Kabupaten Nagekeo diarahkan pada penuntasan wajib belajar 9 tahun sebagai prioritas sampai Tahun 2033 yang diawali dengan perintisan dan penuntasan wajib belajar 12 tahun dengan standar mutu yang semakin baik (kompetitif). Penuntasan Wajib belajar 9 tahun menjadi prioritas, mengingat program ini secara nasional telah menetapkan target sebagaimana diatur dalam Kepres Nomor 5 Tahun 2006 tentang percepatan penuntasan Wajib belajar 9 tahun dan pemberantasan buta aksara.

Guna mencapai target penuntasan wajib belajar 9 tahun ini, harus diikuti dengan kualitas pelayanan pendidikan dasar yang baik pula. Hal ini akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya minat masyarakat untuk menyelesaikan pendidikan wajib belajar 9 tahun. Jika kualitas pelayanan pendidikan dasar di Kabupaten Nagekeo baik, maka minat masyarakat untuk menyelesaikan pendidikan wajib belajar 9 tahun juga meningkat dan SDM yang dihasilkan juga akan berkualitas. Maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pelayanan pendidikan dasar saat ini, baik SD dan SMP yang ada di Kabupaten Nagekeo.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Pendidikan merupakan lembaga yang bertanggungjawab menetapkan cita-cita (tujuan) pendidikan, isi, sistem, dan organisasi pendidikan. Lembaga-lembaga ini meliputi keluarga, sekolah dan masyarakat Fuad (2005). Sistem pendidikan di Indonesia terdiri dari 3 subsistem, yaitu Pendidikan Nonformal, Pendidikan Formal dan Pendidikan Informal. Pendidikan formal yang berasal dari sekolah menjadi salah satu sarana

pendidikan yang sangat berpengaruh terhadap kualitas SDM yang dihasilkan. Sekolah adalah sistem interaksi sosial suatu organisasi keseluruhan terdiri atas interaksi pribadi terkait bersama dalam suatu hubungan organik (Wayne dalam Atmodiwiro, 2000).

Sarana Pendidikan Merupakan Sarana publik yang memberikan pelayanan publik Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan tersebut. Pelayanan yang baik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik (konsumen) atas pelayanan yang diterimanya.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pelayanan publik harus mencakup beberapa unsur sebagai berikut: (1) terdapat kejelasan antara hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima layanan; (2) pengaturan pelayanan publik disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat pengguna; (3) kualitas proses dan hasil pelayanan tersebut dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum; dan (4) apabila pelayanan publik dirasakan terlalu mahal, maka harus ada peluang bagi masyarakat untuk menyelenggarakan sistem pelayanan sendiri.

Lenvinne (Dwiyanto, 2002), menggunakan pendekatan proses dengan indikator *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. Sementara itu, Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Asas Pelayanan Publik menetapkan indikator proses dalam pelayanan publik, dengan ciri-ciri sebagai berikut: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban. Sedangkan McDonald & Lawton (Dwiyanto, 2002), menggunakan pendekatan hasil dalam menilai kualitas pelayanan publik dengan indikator *efficiency and effectiveness*. Sementara itu, Salim & Woodward (Dwiyanto, 2002), mengajukan model pengukuran hasil dengan menambahkan indikator *economy* dan *equity* pada model yang sudah dikembangkan oleh McDonald & Lawton.

Di lain pihak, Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1990) serta Zeithmal, Parasuraman & Berry (1990) menggabungkan pendekatan proses dan hasil dalam mengukur kualitas pelayanan publik, sehingga menghasilkan model pengukuran kualitas pelayanan publik yang lebih lengkap. Dalam hal ini, Gibson et al. menggunakan lima ukuran yakni: kepuasan, efisiensi, produktivitas, keadaptasian, dan pengembangan, sedangkan Zeithmal et al. (1990) menampilkan 10 (sepuluh) ukuran untuk melihat kualitas pelayanan publik, yaitu: (1) tampilan fisik (*tangibles*); (2) keterandalan (*reliability*); (3) kredibilitas (*credibility*); (4) kompetensi (*competence*); (5) pemahaman terhadap kebutuhan konsumen (*understanding the customer*); (6)

komunikasi (*communication*); (7) responsif (*responsiveness*); (8) kesopanan (*courtesy*); (9) keamanan (*security*); dan (10) akses (*access*).

Pendidikan Formal yang sering disebut pendidikan persekolahan berupa rangkaian jenjang pendidikan yang telah baku. Mulai dari Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Perguruan Tinggi. Menurut UU No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dinyatakan setiap warga negara diwajibkan mengikuti pendidikan formal minimal sampai tamat SMP. Sarana pendidikan formal ini harus dilengkapi oleh berbagai fasilitas penunjang mulai dari bangunan gedung, infrastruktur pendukungnya serta kelengkapan fasilitas penunjang pembelajaran di area sekolah.

Selain itu, siswa yang masuk pada pendidikan formal akan mendapatkan pelajaran dari seorang guru. Guru menurut UU no. 14 tahun 2005 “adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.” Menurut Suparlan (2005), guru harus memiliki peran ganda yaitu education, manager, administrator, supervisor, leader, innovator, motivator, dinamisator, evaluator, dan facilitator. Beberapa peran tersebut dikenal dengan EMASLIMDEF. Berdasarkan beberapa teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan baik dari sarana dan prasarana pendidikan serta kualitas guru berpengaruh terhadap keberhasilan pengembangan pendidikan di suatu wilayah.

## **METODE PENELITIAN**

Variabel pelayanan yang diidentifikasi dan dianalisis guna mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 variabel pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Layanan Publik, yaitu: 1) Persyaratan; 2) Prosedur; 3) Waktu pelayanan; 4) Biaya/Tarif 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6) Kompetensi Pelaksana; 7) Perilaku Pelaksana; 8) Maklumat Pelayanan; 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Pada tahapan ini digunakan dua proses analisis, yaitu analisis kepuasan masyarakat dan analisis persepsi dan harapan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pendidikan.

Untuk mengetahui mutu pelayanan pendidikan dasar di Kabupaten Nagekeo saat ini dilakukanlah analisis kepuasan masyarakat. Analisis kepuasan masyarakat merupakan analisis deskriptif kualitatif yang menggunakan SPSS sebagai alat analisis. Penggunaan SPSS bertujuan

untuk mengetahui sebaran frekuensi kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan sehingga dapat diketahui kepuasan masyarakat. Sedangkan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan atau persepsi dan harapan masyarakat dapat digunakan analisis persepsi pengunjung melalui metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode IPA adalah metode analisis yang menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui mutu dari kepuasan masyarakat maka digunakan standar perhitungan mutu sebagai berikut:

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	81,26 - 100,00
B (Baik)	62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	25,00 - 43,75

Berdasarkan hasil analisis maka didapatkan hasil mutu pendidikan sekolah dasar di Kabupaten Nagekeo sebagai berikut

**Tabel 1.**  
**Mutu Pelayanan Pendidikan Sekolah Dasar di Kabupaten Nagekeo**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1	Persyaratan	58,85	Kurang Baik
2	Prosedur pelayanan	77,31	Baik
3	Waktu	72,69	Baik
4	Biaya/Tarif	78,46	Baik
	Produk spesifikasi pelayanan	54,29	Kurang Baik
	- Bangunan Sekolah	54,29	Kurang Baik
	- Kondisi Ruang Kelas, perpustakaan, lab dan ruang lainnya	53,08	Kurang Baik
5	- Kondisi Jaringan Jalan menuju kawasan pendidikan	56,92	Kurang Baik
	- Kondisi Drainase di sekitar kawasan pendidikan	50,00	Kurang Baik
	- Kondisi Air Bersih di sekitar kawasan pendidikan	55,38	Kurang Baik
	- Kondisi Sanitasi	53,85	Kurang Baik
	- Kondisi Sistem Persampahan	53,85	Kurang Baik
6	Kompetensi pelaksana	76,15	Baik
	Perilaku pelaksana	78,46	Baik
7	Perilaku pelaksana (sikap pengajar)	76,15	Baik
	Perhatian Pengajar pada Siswa	80,77	Baik
8	Maklumat pelayanan	60,00	Kurang Baik
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	59,03	Kurang Baik
9	- tata cara penyampaian pengaduan, saran dan masukan	57,31	Kurang Baik
	- tindak lanjut pengaduan, saran dan masukan	60,77	Kurang Baik
	<b>Nilai Kepuasan masyarakat terhadap Mutu pelayanan SD</b>	<b>61.02</b>	<b>Kurang Baik</b>

Sumber: Hasil Analisis, 2016.

Berdasarkan nilai tersebut, dapat diketahui jika nilai Kepuasan Masyarakat terhadap mutu pelayanan Sekolah Dasar di Kabupaten Nagekeo adalah 61,02 ~ kurang Baik. Maka secara umum, seluruh variabel mutu pelayanan SD memiliki nilai yang kurang baik, namun terdapat beberapa variabel yang memiliki nilai baik. Kondisi variabel yang memiliki nilai baik banyak terdapat pada persyaratan; produk spesifikasi pelayanan baik pada kondisi bangunan, kondisi Ruang Kelas, perpustakaan, laboratorium, jaringan jalan, drainase, sanitasi, air bersih, sistem persampahan; maklumat pelayan dan penanganan pengaduan saran dan masukan pada pihak sekolah.

### Persepsi dan Harapan Masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Sekolah Dasar

Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SD di Kabupaten Nagekeo maka digunakan analisis persepsi dan harapan melalui metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode IPA adalah metode yang menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan kepuasan dalam grafik dua dimensi.

Berikut ini adalah nilai tingkat persepsi dan nilai tingkat harapan yang diperoleh dari pembobotan terhadap persepsi responden, dimana:

- Tidak puas / tidak penting memiliki bobot nilai 1
- Kurang puas / kurang penting memiliki bobot nilai 2
- Puas / penting memiliki nilai bobot 3
- Sangat puas / sangat penting memiliki bobot nilai 4

**Tabel 2.**  
**Tingkat Kepuasan/Persepsi Terhadap Kinerja Pelayanan SD Kabupaten Nagekeo**

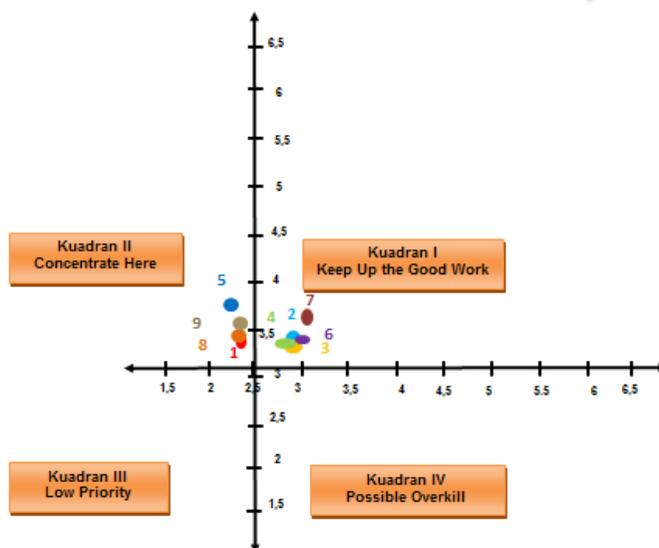
No	Variabel	Tingkat Kepuasan				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Persyaratan	1	26	150	4	181
2	Prosedur pelayanan	0	22	156	8	186
3	Waktu	1	20	150	16	187
4	Biaya/Tarif	0	26	141	16	183
5	Produk spesifikasi pelayanan	0	96	42	12	150
6	Kompetensi pelaku	0	8	171	16	195
7	Perilaku pelaksana	0	8	153	40	201
8	Maklumat pelayanan	0	72	60	36	168
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	0	86	54	16	156

Sumber: Hasil Analisis, 2016.

**Tabel 3.**  
**Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Kinerja Pelayanan SD Kabupaten Nagekeo**

No	Variabel	Tingkat Kepentingan				Total
		Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting	
1	Persyaratan	0	0	123	164	287
2	Prosedur pelayanan	0	0	120	160	280
3	Waktu	0	2	123	164	289
4	Biaya/Tarif	0	6	96	128	230
5	Produk spesifikasi pelayanan	1	0	84	112	197
6	Kompetensi pelaku	0	0	114	152	266
7	Perilaku pelaksana	0	0	81	108	189
8	Maklumat pelayanan	0	2	102	136	240
9	Penganganan pengaduan, saran dan masukan	0	0	102	136	238

Sumber: Hasil Analisis, 2016.



**Gambar 1**  
**Grafik IPA Tingkat Pelayanan SD Kabupaten Nagekeo**

Sumber: Hasil Analisis, 2016.

Berdasarkan grafik ipa (gambar 1.) berikut hasil analisis masing-masing variabel kinerja pelayanan SD di Kabupaten nagekeo berdasarkan persepsi dan harapan masyarakat

- 1) Kuadran 1 (*keep up the good work* / pertahankan kinerja), wilayah yang memuat faktor - faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa layanan dan tingkat kinerjanya dirasakan sudah baik. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus dipertahankan. Tindakan / kebijakan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Prosedur pelayanan
  - b. Waktu
  - c. Biaya/tarif
  - d. Kompetensi pelaksana
  - e. Perilaku pelaksana
- 2) Kuadran 2 (concentrate here / tingkatkan kinerja), wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa layanan namun tingkat kinerjanya dianggap kurang baik. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus diperbaiki. Variabel yang masuk pada kuadran ini adalah
- a. Persyaratan
  - b. Produk spesifikasi pelayanan
  - c. Maklumat pelayanan
  - d. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 3) Kuadran 3 (Low Priority/prioritas rendah), wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa layanan publik sekaligus tingkat kinerjanya dianggap kurang baik sehingga variabel yang berada pada kuadran ini bukan menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Berdasarkan hasil analisis, tidak ada variabel yang masuk pada kuadran ini.
- 4) Kuadran 4 (Possible Overkill), Wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa layanan namun mempunyai tingkat kinerja yang sudah baik. Berdasarkan hasil analisis tidak ada variabel yang masuk pada wilayah ini.

### Mutu Pelayanan Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Nagekeo

Variabel serta standart penilaian yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan SMP di Kabupaten Nagekeo sama dengan yang digunakan pada analisis mutu pelayanan Sekolah Dasar. Maka berikut hasil perhitungan mutu pelayanan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kabupaten Nagekeo

**Tabel 4.**  
**Mutu Pelayanan Pendidikan SMP di Kabupaten Nagekeo**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1	Persyaratan	60,50	Kurang Baik
2	Prosedur pelayanan	60,50	Kurang Baik
3	Waktu	77,50	Baik
4	Biaya/Tarif	60,00	Kurang Baik
5	Produk spesifikasi pelayanan	57,21	Kurang Baik
	• Bangunan Sekolah	55,50	Kurang Baik
	• Kondisi Ruang Kelas, perpustakaan, lab dan ruang lainnya	57,50	Kurang Baik
	• Kondisi Jaringan Jalan menuju kawasan pendidikan	56,50	Kurang Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
	• Kondisi Drainase di sekitar kawasan pendidikan	53,00	Kurang Baik
	• Kondisi Air Bersih di sekitar kawasan pendidikan	59,00	Kurang Baik
	• Kondisi Sanitasi	59,00	Kurang Baik
	• Kondisi Sistem Persampahan	60,00	Kurang Baik
6	Kompetensi pelaksana	81,50	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	85,25	Sangat Baik
	• Perilaku pelaksana (sikap pengajar	84,00	Sangat Baik
	• Perhatian Pengajar pada Siswa	86,50	Sangat Baik
8	Maklumat pelayanan	66,50	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	59,25	Kurang Baik
	• tata cara penyampaian pengaduan, saran dan masukan	58,00	Kurang Baik
	• tindak lanjut pengaduan, saran dan masukan	60,50	Kurang Baik
	Nilai Kepuasan masyarakat terhadap Mutu pelayanan SMP	60,996	Kurang Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2016.

Berdasarkan nilai tersebut, dapat diketahui jika nilai Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan mutu pelayanan SMP di Kabupaten Nagekeo adalah 60,996 ~ Kurang Baik. Secara umum, beberapa variabel mutu pelayanan SMP memiliki nilai yang kurang baik, namun terdapat juga beberapa variabel yang telah berada pada pelayanan baik. Variabel yang memiliki nilai kurang baik terdapat pada variabel :

- persyaratan
- prosedur pelayanan
- biaya/tarif
- produk spesifikasi pelayanan (Bangunan sekolah; kondis ruang kelas, perpustakaan, laboratorium; jaringan jalan; drainase; air bersih; sanitasi; sistem persampahan)
- maklumat pelayanan
- proses pengaduan, saran dan masukan.

## Persepsi dan Harapan Masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Sekolah Menengah Pertama

Tabel 5.  
Tingkat Kepuasan/Persepsi Terhadap Kinerja Pelayanan SMP Kabupaten Nagekeo

No	Variabel	Tingkat Kepuasan				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Persyaratan	3	56	54	4	117
2	Prosedur pelayanan	1	64	48	4	117
3	Waktu	4	12	114	8	138

No	Variabel	Tingkat Kepuasan				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
4	Biaya/Tarif	4	52	51	12	119
5	Produk spesifikasi pelayanan	5	66	33	4	108
6	Kompetensi pelaku	0	12	123	12	147
7	Perilaku pelaksana	0	10	111	32	153
8	Maklumat pelayanan	0	38	81	16	135
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	60	51	8	120

Sumber: Hasil Analisis, 2016.

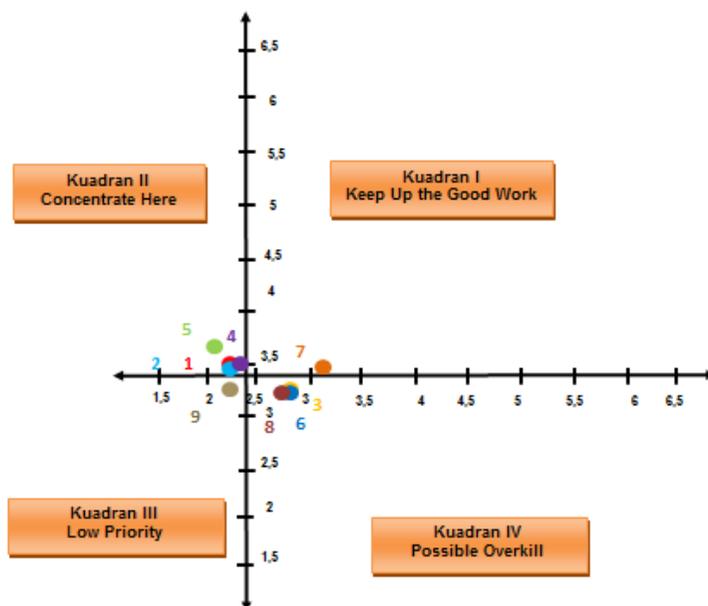
**Tabel 6.**  
Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Kinerja Pelayanan SMP Kabupaten Nagekeo

No	Variabel	Tingkat Kepentingan				Total
		Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting	
1	Persyaratan	0	0	69	108	177
2	Prosedur pelayanan	0	0	87	84	171
3	Waktu	0	0	105	60	165
4	Biaya/Tarif	0	4	63	108	175
5	Produk spesifikasi pelayanan	0	2	60	116	178
6	Kompetensi pelaku	0	0	105	60	165
7	Perilaku pelaksana	0	0	87	84	171
8	Maklumat pelayanan	0	0	99	68	167
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	0	0	99	68	167

Sumber: Hasil Analisis, 2016.

Berdasarkan grafik ipa (gambar 2.) berikut hasil analisis masing-masing variabel kinerja pelayanan SMP di Kabupaten nagekeo berdasarkan persepsi dan harapan masyarakat

1. Kuadran 1 (*keep up the good work* / pertahankan kinerja), wilayah yang memuat faktor - faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa layanan dan tingkat kinerjanya dirasakan sudah baik. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus dipertahankan. Tindakan / kebijakan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
  - a. Perilaku pelaksana
2. Kuadran 2 (*concentrate here* / tingkatkan kinerja), wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa layanan namun tingkat kinerjanya dianggap kurang baik. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus diperbaiki. Variabel yang masuk pada kuadran ini adalah
  - a. Persyaratan
  - b. Prosedur pelayanan
  - c. Biaya/Tarif
  - d. Produk spesifikasi pelayanan



**Gambar 2**  
**Grafik IPA Tingkat Pelayanan SMP Kabupaten Nagekeo**

Sumber: Hasil Analisis, 2016.

3. Kuadran 3 (Low Priority/prioritas rendah), wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa layanan publik sekaligus tingkat kinerjanya dianggap kurang baik sehingga variabel yang berada pada kuadran ini bukan menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Berdasarkan hasil analisis, maka variabel yang berada pada kuadran ini adalah:
  - a. Penanganan pengaduan
4. Kuadran 4 (Possible Overkill), Wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa layanan namun mempunyai tingkat kinerja yang sudah baik. Variabel yang masuk pada wilayah ini adalah:
  - b. Waktu
  - c. Kompetensi pelaku
  - d. maklumat pelayanan

## KESIMPULAN

Mutu pelayanan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama di Kabupaten Nagekeo tidak jauh berbeda, yaitu berada pada kondisi kurang baik. Hal ini didasarkan padanilai dari analisis kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan pendidikan dasar di Kabupaten Nagekeo. Nilai mutu pelayanan untuk Sekolah Dasar sebesar 61,02 dan Sekolah Menengah Pertama sebesar 60,996. Sedangkan berdasarkan hasil analisis kepuasan dan kepentingan masyarakat terhadap variabel skala pelayanan memiliki hasil yang berbeda antara SD dan SMP. Pada pelayanan pendidikan di Sekolah Dasar, didapatkan hasil bahwa variabel prosedur pelayanan, waktu, biaya/tarif, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana berada pada kuadran 1 yang menandakan bahwa masyarakat merasa kinerjanya sudah baik dan dianggap penting sehingga kinerjanya harus dipertahankan. Adapun variabel yang harus diperbaiki adalah persyaratan, produk spesifikasi pelayanan, maklumat pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan. Variabel-variabel tersebut dianggap penting oleh masyarakat namun kinerjanya kurang baik sehingga harus diperbaiki.

Adapun hasil analisis persepsi dan harapan masyarakat terhadap kinerja pelayanan SMP didapatkan hasil yang beragam, variabel-variabel yang ada tersebar pada setiap kuadran. Variabel pelaksana merupakan satu-satunya variabel yang dianggap penting dan kinerjanya telah baik sehingga harus dipertahankan. Variabel yang dianggap penting namun kinerjanya kurang baik sehingga harus diperbaiki cukup banyak untuk sarana pendidikan SMP, diantaranya persyaratan, prosedur pelayanan, biaya/tarif serta produk spesifikasi pelayanan. Selain itu terdapat variabel yang dianggap kurang penting namun kinerjanya baik yaitu penanganan pengaduan sehingga bukan menjadi prioritas untuk diperbaiki. Sedangkan yang dianggap kurang penting dan kondisinya kurang baik adalah variabel waktu, kompetensi pelaksanaan dan maklumat pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmodiwirio, Soebagio. 2000. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Ardadizya Jaya.
- Indrawati, Aniek . 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis, Tahun. 16, No. 1, maret 2011
- Kepres Nomor 5 Tahun 2006 tentang percepatan penuntasan Wajib belajar 9 tahun dan pemberantasan buta aksara
- Miarsih. 2009. "*Kajian Penentuan Lokasi Gedung SD-SMP Satu Atap di Kabupaten Demak*". Eprints UNDIP. Semarang.
- Musdalifah, Arofa dkk. 2009. "*Penyediaan Sekolah Menengah Berdasarkan Preferensi Siswa di Kabupaten Bangkalan*". Jurnal PWK ITS Vol 4 No.1. Surabaya.
- Suparlan. 2005. *Guru sebagai Profesi*. Yogyakarta: Hikayat Publishing
- Umamah, Nurul. 2012. *Upaya Meningkatkan Kompetensi Pedagogik Mahasiswa Calon Pendidik melalui Peningkatan Kompetensi dalam Mendisain Pembelajaran*. Jurnal Ilmu pendidikan Sekolah Dasar. Vol. 1 No. 2 September 2012.
- Undang-undang Dasar 1945

Undang Undang No 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional

UU No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional

UU no. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen

Wagner, P.A. 2006. *Education: Misunderstood purpose and failed solution. Current Issues in Education*. Diakses tgl 20 November 2016.