

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN SEKOLAH  
TERHADAP KINERJA SEKOLAH MENURUT PERSEPSI  
SISWA DI SMP N 2 GONDANG KABUPATEN SRAGEN**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai  
Derajat Sarjana S-1 Program Studi Pendidikan Akuntansi**



**Disusun Oleh:**

**HERI AKIRIANTO**  
**A. 210 020 004**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2008**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada era globalisasi ini, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam kondisi krisis multidimensi yang berkepanjangan, pendidikan telah menarik perhatian berbagai pihak setelah bergeser menjadi salah satu pos pengeluaran yang semakin besar dan memberatkan disebagian besar anggota masyarakat. Tingginya biaya pendidikan merupakan konsekuensi dari meningkatnya biaya dan ditambah lagi dengan berkurangnya kemampuan para penyandang dana pendidikan. Pendidikan yang mahal akan semakin menjadi relatif ketika kita melihat dari sudut pandang yang berbeda. Apabila pendidikan dianggap sebagai suatu bentuk investasi yang akan memberikan suatu benefit di masa mendatang, maka tidak akan terjadi penempatan biaya pendidikan dalam skala prioritas terakhir atau berada di bawah pengeluaran-pengeluaran yang konsumtif. Perspektif inilah yang harus terus diupayakan menjadi satu visi agar tidak terjadi perbedaaan pendekatan bagi solusi masalah-masalah seputar pendidikan. Komunikasi yang sering sumbang harus disamakan, paling tidak untuk membuka forum diskusi yang lebih terarah bagi semua pihak yang berkepentingan di dunia pendidikan.

Bermunculannya sekolah-sekolah baru menimbulkan fenomena dalam dunia kependidikan. Bentuk dan pendekatan pendidikan semakin berkembang dan kompleks. Metode-metode partisipatif berdasarkan kompetensi akan semakin digunakan. Peserta didik akan semakin mendapat perhatian secara pribadi. Dengan semakin ditambahkannya fitur-fitur pengajaran tersebut, maka biaya operasional secara rasional akan bertambah. Hal yang logis ketika kualitas suatu produk/layanan ditingkatkan maka akan meningkatkan biaya. Dengan demikian secara objektif, masyarakat semakin sulit menentukan pilihan lembaga pendidikan formal/sekolah yang akan digunakan.

Di lain pihak pengelolaan suatu lembaga menuju organisasi yang efektif dan efisien merupakan syarat mutlak keberhasilan organisasi tersebut. Tidak terkecuali lembaga pendidikan yang juga akan semakin dituntut menjadi organisasi yang tepat sasaran dan berdayaguna. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal memerlukan suatu sistem pengelolaan yang profesional. Sekolah formal sebagai organisasi nirlaba telah banyak mengalami redefinisi dalam hal bagaimana seharusnya sekolah dapat tetap beroperasi dalam iklim *hypercompetitive*. Visi dan Misi sekolah dengan pendekatan situasional akan seringkali disalahartikan oleh masyarakat. Dari paparan kondisi pendidikan di atas, maka pengelolaan sekolah memainkan peranan yang penting dan menentukan keberlangsungan serta perkembangan sekolah itu dimasa yang akan datang.

Sekolah sebagai salah satu organisasi jasa, saat ini mengalami suatu perubahan yang fundamental. Perubahan kurikulum, perubahan metode

pengajaran, dan sebagainya berdampak antara lain pada kualitas lulusan. Perubahan ini dilakukan untuk mengantisipasi perubahan lingkungan terutama dalam menyambut era globalisasi. Perubahan ini bukan hanya disebabkan karena pesatnya perkembangan ilmu, teknologi dan budaya, melainkan juga karena perubahan ekspektasi masyarakat terhadap peranan sekolah dalam merintis hari depan bangsa dan negara.

Keunggulan suatu bangsa tidak lagi bertumpu pada kekayaan alam, melainkan pada keunggulan sumber daya manusia (SDM), yaitu tenaga terdidik yang mampu menjawab tantangan-tantangan yang sangat cepat. Sejumlah pembicara dalam berbagai seminar, diskusi atau tulisan di media masa mengisyaratkan bahwa, secara keseluruhan mutu SDM Indonesia saat ini masih ketinggalan dan berada di belakang SDM negara-negara maju dan negara-negara tetangga, seperti Malaysia dan Thailand.

Berbicara mengenai kualitas sumber daya manusia, pendidikan memegang peran yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. “Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia itu sendiri” (Umaedi, 1999:2).

Menyadari pentingnya proses peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka pemerintah bersama kalangan swasta bersama-sama telah dan terus berupaya mewujudkan amanat tersebut melalui berbagai usaha pembangunan pendidikan yang lebih berkualitas, antara lain melalui pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi, perbaikan

sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, serta pelatihan bagi guru dan tenaga kependidikan lainnya. Tetapi pada kenyataannya upaya pemerintah tersebut belum cukup berarti dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Salah satu indikator kurangberhasilan ini ditunjukkan antara lain dengan NEM siswa untuk berbagai bidang studi pada jenjang SLTP dan SLTA yang tidak memperlihatkan kenaikan yang berarti, bahkan boleh dikatakan konstan dari tahun ke tahun, kecuali pada beberapa sekolah dengan jumlah yang relatif sangat kecil. Kenyataan ini sudah lebih dari cukup untuk mendorong pakar dan praktisi pendidikan melakukan kajian sistematis untuk membenahi atau memperbaiki sistem pendidikan nasional

Agar keluaran sekolah mampu beradaptasi secara dinamis dengan perubahan dan tantangan itu, pemerintah melontarkan gagasan tentang manajemen pendidikan yang berbasis sekolah (*school-based management*) yang memberikan ruang yang luas bagi sekolah dan masyarakatnya untuk menentukan program dan rencana pengembangan sendiri sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masing-masing (Brighthouse dalam Furqon, 2003:2).

Berdasarkan pandangan di atas, sejalan dengan gagasan desentralisasi pengelolaan pendidikan, maka fungsi-fungsi pengelolaan sekolah perlu diberdayakan secara maksimal supaya dapat berjalan secara efektif untuk menghasilkan mutu lulusan yang diharapkan oleh masyarakat dan bangsa. Pemahaman kepada kita bahwa pembangunan pendidikan bukan hanya terfokus pada penyediaan faktor input pendidikan tetapi juga harus lebih memperhatikan faktor proses pendidikan. Input pendidikan merupakan hal yang mutlak harus ada dalam batas-batas tertentu, tetapi tidak menjadi jaminan dapat secara otomatis meningkatkan mutu pendidikan (*school*

*resources are necessary but not sufficient condition to improve student achievement).*

Disamping itu, mengingat sekolah sebagai unit pelaksana pendidikan formal terdepan dengan berbagai keragaman potensi anak didik yang memerlukan layanan pendidikan yang beragam, kondisi lingkungan yang berbeda satu dengan lainnya, maka sekolah harus dinamis dan kreatif dalam melaksanakan perannya untuk mengupayakan peningkatan kualitas/mutu pendidikan. Hal ini akan dapat dilaksanakan jika sekolah dengan berbagai keragamannya itu diberikan kepercayaan untuk mengatur dan mengurus dirinya sendiri sesuai dengan kondisi lingkungan dan kebutuhan anak didiknya.

Agar mutu tetap terjaga dan agar proses peningkatan mutu tetap terkontrol, maka harus ada standar yang diatur dan disepakati secara nasional untuk dijadikan indikator evaluasi keberhasilan peningkatan mutu tersebut (adanya *benchmarking*) (Umaedi, 1999:3).

Pemikiran di atas telah mendorong munculnya pendekatan baru, yakni pengelolaan peningkatan mutu pendidikan di masa mendatang harus berbasis sekolah sebagai institusi paling depan dalam kegiatan pendidikan. Pendekatan ini, kemudian dikenal dengan manajemen peningkatan mutu pendidikan berbasis sekolah (*School Based Quality Management*) atau dalam nuansa yang lebih bersifat pembangunan (*developmental*) disebut *School Based Quality Improvement*.

Proses kinerja MBS yang menawarkan kerjasama yang erat antara sekolah, masyarakat dan pemerintah dengan tanggung jawabnya masing-masing ini, berkembang didasarkan kepada suatu keinginan pemberian

kemandirian kepada sekolah untuk ikut terlibat secara aktif dan dinamis dalam rangka proses peningkatan kualitas pendidikan melalui pengelolaan sumber daya sekolah yang ada. Sekolah harus mampu menterjemahkan dan menangkap esensi kebijakan makro pendidikan serta memahami kondisi lingkungannya (kelebihan dan kekurangannya) untuk kemudian melalui proses perencanaan. Sekolah harus memformulasikannya ke dalam kebijakan mikro dalam bentuk program-program prioritas yang harus dilaksanakan dan dievaluasi oleh sekolah yang bersangkutan sesuai dengan visi dan misinya masing-masing. Sekolah harus menentukan target mutu untuk tahun berikutnya. Dengan demikian sekolah secara mandiri tetapi masih dalam kerangka acuan kebijakan nasional dan ditunjang dengan penyediaan input yang memadai, memiliki tanggung jawab terhadap pengembangan sumber daya yang dimilikinya sesuai dengan kebutuhan belajar siswa dan masyarakat.

Saat ini istilah efektif dan efisien merupakan istilah yang sering digunakan sehubungan dengan pola persaingan yang semakin ketat. Tidak terkecuali dunia pendidikan termasuk sekolah merasakan tuntutan kondisi lingkungan tersebut. Banyak perubahan yang harus dilakukan khususnya menyangkut pola-pola pelayanan sekolah selama ini (Octavian, 2005:3).

Sebagai organisasi nirlaba maka, sekolah seharusnya berusaha melakukan terobosan akibat berkurang atau bahkan hilangnya insentif yang diterima lembaga pendidikan. Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu belajar dan memiliki inisiatif untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan karena pendidikan merupakan proses yang sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan. Inisiatif sekolah dimulai dari mencari tahu (riset pasar) kondisi pasar pendidikan. Dari berbagai macam segmen yang

ada di pasar, selanjutnya sekolah menetapkan strategi pelayanan yang sesuai dengan pasar sasaran. Dalam pemetaan pasar yang tersegmentasi, penyedia jasa pendidikan (sekolah) akan secara fokus menetapkan atribut-atribut kepentingan sesuai dengan karakteristik segmen yang dipilih.

“Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman” (Miftah Thoha, 2002:123). Djapri Basri (1983) mengatakan, persepsi (*perception*) adalah kemampuan individu untuk mengamati atau mengenal perangsang (*stimulus*) sesuatu hingga berkesan menjadi pemahaman, pengetahuan, sikap dan tanggapan-tanggapan. Dalam persepsi itu ada hubungan antara pengamatan dan perangsang, yang mana hubungan antara keduanya harus ada kesesuaian. Yang dimaksud dengan persepsi siswa dalam penelitian ini adalah kemampuan siswa untuk mengenal dan memahami secara tepat dan benar terhadap kinerja sekolah.

Dari teori di atas, maka dapat diambil pengertian bahwa kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi. Pada dasarnya persepsi positif tidak terlepas dari pandangan hidup dari sikap mental dalam menentukan kebijaksanaan untuk mendapatkan hasil kerja yang lebih baik dari yang pernah dicapai sebelumnya. Sikap mental yang demikian akan membuat seseorang berusaha mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerjanya.



Siswa yang mempunyai pandangan dan sikap tersebut mendorong untuk menjadi individu yang ulet dan mandiri. Persepsi positif dapat dicapai melalui penggunaan energi secara fisik, bahan produksi yang lebih baik dan jalur produksi yang tepat serta organisasi yang baik.

Tuntutan terhadap sekolah dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, melainkan keseluruhan program dan lembaga-lembaga harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi yang didukung oleh akuntabilitas yang ada. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya, serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk memperoleh pengakuan dan masyarakat.

Untuk memenuhi tuntutan itu, maka sekolah melalui program-program studinya perlu memperoleh kepercayaan masyarakat dengan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), perbaikan kualitas (*quality improvement*). Jaminan, pengendalian, dan pembinaan atau perbaikan kualitas dapat diberikan kepada sekolah yang telah dievaluasi secara cermat melalui program akreditasi secara nasional. Selain evaluasi kualitas yang dilakukan, sekolah sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak dibidang pendidikan, perlu juga melakukan evaluasi atas kualitas jasa dari pengguna jasa terutama siswanya. Evaluasi kualitas jasa di sekolah dapat dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh siswa dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh siswa terhadap kualitas jasa yang diterimanya.

Octavian (2005:4) mengungkapkan, sekolah dalam kaitannya dalam industri jasa kependidikan menghasilkan produk-produk yang dapat dikategorikan sebagai: 1. produk sepenuhnya yaitu jasa/ pelayanan kependidikan dan 2. produk parsial adalah lulusan. Produk-produk pendidikan sekolah terdiri dari jasa: kurikuler, penelitian, pengembangan kehidupan bermasyarakat, ekstrakurikuler dan administrasi. Kelima produk inilah yang merupakan wilayah kendali penuh sekolah dan merupakan tolok ukur pelayanan sekolah oleh komponen pendidikan lainnya.

Bagaimana sekolah sebagai suatu lembaga pendidikan dikelola serta strategi yang bagaimana diperlukan perlu dibahas lebih lanjut. Hal inilah yang melatarbelakangi untuk melakukan penelitian tentang persepsi yang berkaitan pelayanan sekolah dan kinerja sekolah. Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini mengambil judul: **Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Sekolah Terhadap Kinerja Sekolah Menurut Persepsi Siswa di SMP N 2 Gondang Kabupaten Sragen.**

## **B. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang di atas serta mengingat permasalahan yang berkaitan dengan pendidikan yang sangat luas, maka perlu dibatasi permasalahan yang ada dalam penelitian ini, antara lain tentang:

1. Faktor-Faktor pelayanan sekolah, yaitu: keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan, perhatian (*emphaty*), dan wujud yang dilihat dari pelayanan terhadap siswa.

2. Kinerja sekolah, meliputi: kualitas, keterampilan, kedisiplinan, dan kerjasama.
3. Penelitian ini dilakukan di SMP N 2 Gondang Kabupaten Sragen tahun 2008.

### **C. Perumusan Masalah**

Menurut Tucman dalam Sugiyono (2003:28) “perumusan masalah yang baik adalah yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih (menurut penulis tidak harus) dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya, atau alternatif yang secara implisit mengandung pertanyaan”. Berdasarkan teori tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan Apakah faktor-faktor pelayanan sekolah yang terdiri dari keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan, perhatian (*emphaty*), dan wujud berpengaruh terhadap kinerja sekolah menurut persepsi siswa di SMP N 2 Gondang Kabupaten Sragen?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dalam penelitian ini dikemukakan tujuan penelitian untuk mengetahui apakah faktor-faktor pelayanan sekolah yang terdiri dari keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan, perhatian (*emphaty*), dan wujud bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja sekolah menurut persepsi siswa di SMP N 2 Gondang Kabupaten Sragen.

## **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin diambil setelah melakukan penelitian adalah:

1. Sekolah.
  - a. Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi SMP N 2 Gondang Kabupaten Sragen, terutama yang berkaitan dengan masalah faktor-faktor pelayanan sekolah terhadap kinerja sekolah.
  - b. Sebagai bahan pertimbangan bagi guru di dalam melakukan peningkatan hasil belajar siswa.

2. Peneliti.

Sebagai pengaplikasian ilmu pengetahuan yang didapat dari bangku perkuliahan

3. Pihak Lain.

Diharapkan sebagai tambahan praktis (penerapan teori) bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam dunia pendidikan, sehingga dapat digunakan sebagai informasi bagi pihak yang membutuhkan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dibuat dengan kaidah dan susunan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan landasan teori dan yang relevan tentang kinerja Sekolah, pelayanan sekolah, persepsi, hipotesis, dan kerangka pemikiran.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang, jenis penelitian, obyek penelitian, populasi, sampel, sampling, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode analisa data.

## BAB IV ANALISA DATA

Pada bab ini membahas pengolahan data, pengujian hipotesa, dan implementasi hasil penelitian.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisa, dan saran bagi instansi.