

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Persaingan dunia global telah mengalami perubahan yang fundamental. Dalam permainan ekonomi bahwa “*barriers to entry*” telah runtuh. Saat ini menurut (Friedman, 2000) dalam bukunya : “*World is Flat*” telah terjadi globalisasi ke tiga, yang mana globalisasi gelombang pertama terjadi pada tahun 1492 -1800 yang ditandai dengan penguasaan negara bangsa di dunia sedangkan globalisasi versi kedua terjadi tahun 1800-2000, ditandai perusahaan perusahaan multinasional yang melakukan integrasi usaha secara global. Globalisasi ketiga, terlihat bahwa kekuatan bertumpu pada individu yang mengglobal dan globalisasi saat ini melibatkan seluruh umat manusia dari bangsa negara dan dari ras manapun.

Sebagai dampak globalisasi berbagai masalah hanya dapat diatasi dengan solusi yang berbasis pengetahuan (*knowledge based solution*). Oleh karena itu Porter mendefinisikan “daya saing suatu bangsa” sebagai “*a country’s share of world markets for its products*” [Porter, 2002]. Tantangan yang mengedepankan pentingnya pengetahuan (*knowledge*) sebagai pendorong utama pertumbuhan suatu bangsa seperti ini, belum pernah dialami oleh umat manusia sebelumnya. Daya saing tersebut semakin tidak bergantung lagi pada kekayaan sumber daya alam dan tenaga kerja yang murah, akan tetapi semakin bergantung pada pengetahuan yang dimiliki dan dikuasai oleh suatu bangsa. Pengetahuan tersebut dapat memfasilitasi suatu bangsa dalam memanfaatkan dan memproses sumber daya alam sebelum dilemparkan ke pasar global. Sumber daya manusia yang tersedia hanya akan dapat mendukung pertumbuhan bila disertai dengan penguasaan pengetahuan yang memadai. Tanpa penguasaan pengetahuan yang sesuai dan memadai, penduduk yang besar hanya akan berdampak menambah beban bangsa untuk mencapai serta mempertahankan tingkat kesejahteraan yang pantas.

Dalam Renstra Sistem Pendidikan Nasional tahun 2010 -2014, Sistem pendidikan nasional tersebut harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global. Untuk itu, perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan.

Pendidikan merupakan hak asasi setiap warga negara Indonesia dan untuk itu setiap warga negara Indonesia berhak memperoleh pendidikan yang bermutu sesuai dengan minat dan bakat yang dimilikinya tanpa memandang status sosial, status ekonomi, suku, etnis, agama, dan gender. Pemerataan akses dan peningkatan mutu pendidikan akan membuat warga negara Indonesia memiliki kecakapan hidup (*life skills*) sehingga mendorong tegaknya pembangunan manusia seutuhnya serta masyarakat madani dan modern yang dijiwai nilai-nilai Pancasila, sebagaimana diamanatkan dalam UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Pembangunan pendidikan dilaksanakan dengan mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2010-2014 dan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025. Berdasarkan RPJPN tersebut, Kementerian Pendidikan Nasional (Kemendiknas) telah menyusun Rencana Pembangunan Pendidikan Nasional Jangka Panjang (RPPNJP) 2005--2025, seperti yang tertuang di dalam Permendiknas Nomor 32 Tahun 2005, tentang Rencana Strategis (Renstra) Kemendiknas Tahun 2005-2009. RPPNJP telah dijabarkan ke dalam empat tema pembangunan pendidikan, yaitu tema pembangunan I (2005--2009) dengan fokus pada peningkatan kapasitas dan modernisasi; tema pembangunan II (2010-2015) dengan fokus pada penguatan pelayanan; tema pembangunan III (2015-2020) dengan fokus pada penguatan daya saing regional; dan tema pembangunan IV (2020-2025) dengan fokus pada penguatan daya saing internasional. Tema pembangunan dan penetapan tahapan tersebut selanjutnya perlu disesuaikan dengan RPJPN 2005-2025 dan RPJMN 2010-2014 serta perkembangan kondisi yang akan datang.

RPJMN Tahun 2010-2014 ditujukan untuk lebih memantapkan pembangunan Indonesia di segala bidang dengan menekankan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) termasuk pengembangan kemampuan ilmu dan teknologi serta penguatan daya saing perekonomian. RPJMN Tahun 2010-2014 tersebut selanjutnya dijabarkan ke dalam Renstra Kemendiknas Tahun 2010-2014. Paradigma penyelenggaraan pendidikan didasarkan pada beberapa paradigma universal yang perlu diperhatikan sebagai berikut :

1. Pemberdayaan Manusia Seutuhnya

Memperlakukan peserta didik sebagai subjek merupakan penghargaan terhadap peserta didik sebagai manusia yang utuh. Peserta didik memiliki hak untuk mengaktualisasikan dirinya secara optimal dalam aspek kecerdasan intelektual, spiritual, sosial, dan kinestetik. Paradigma ini merupakan fondasi dari pendidikan yang menyiapkan peserta didik untuk berhasil sebagai pribadi yang mandiri (makhluk individu), sebagai elemen dari sistem sosial yang saling berinteraksi dan mendukung satu sama lain (makhluk sosial) dan sebagai pemimpin bagi terwujudnya kehidupan yang lebih baik di muka bumi (makhluk tuhan).

2. Pembelajaran Sepanjang Hayat Berpusat pada Peserta Didik

Pembelajaran merupakan proses yang berlangsung seumur hidup, yaitu pembelajaran sejak lahir hingga akhir hayat yang diselenggarakan secara terbuka dan multimakna. Pembelajaran sepanjang hayat berlangsung secara terbuka melalui jalur formal, nonformal, dan informal yang dapat diakses oleh peserta didik setiap saat tidak dibatasi oleh usia, tempat, dan waktu. Pembelajaran dengan sistem terbuka diselenggarakan dengan fleksibilitas pilihan dan waktu penyelesaian program lintas satuan dan jalur pendidikan (*multi entry-multi exit system*).

Pendidikan multimakna diselenggarakan dengan berorientasi pada pembudayaan, pemberdayaan, pembentukan akhlak mulia, budi pekerti luhur, dan watak, kepribadian, atau karakter unggul, serta berbagai kecakapan hidup (*life skills*). Paradigma ini memperlakukan, memfasilitasi, dan mendorong

peserta didik menjadi subjek pembelajar mandiri yang bertanggung jawab, kreatif, inovatif, sportif, dan berkewirausahaan.

3. Pendidikan untuk Semua

Pendidikan, minimal pada tingkat pendidikan dasar & menengah, adalah bagian dari hak asasi manusia dan hak setiap warga negara yang usaha pemenuhannya harus direncanakan dan dijalankan dengan sebaik mungkin. Pemenuhan atas hak untuk mendapatkan pendidikan dasar & menengah yang bermutu merupakan ukuran keadilan dan pemerataan atas hasil pembangunan dan sekaligus menjadi investasi sumber daya manusia yang diperlukan untuk mendukung keberlangsungan pembangunan bangsa. Hak untuk mendapatkan pendidikan dasar & menengah sebagai pemenuhan hak asasi manusia telah menjadi *komitmen global*. Oleh karena itu, program pendidikan untuk semua yang inklusif diselenggarakan pada jalur pendidikan formal, nonformal, dan informal dengan sistem pendidikan terbuka dan demokratis serta berkesetaraan gender agar dapat menjangkau mereka yang berdomisili di tempat terpencil serta mereka yang mempunyai kendala ekonomi dan sosial.

Paradigma ini menjamin keberpihakan kepada peserta didik yang memiliki hambatan fisik ataupun mental, hambatan ekonomi dan sosial, ataupun kendala geografis, yaitu layanan pendidikan untuk menjangkau mereka yang tidak terjangkau. Keberpihakan diwujudkan dalam bentuk penyelenggaraan sekolah khusus, pendidikan layanan khusus, ataupun pendidikan nonformal dan informal, pendidikan dengan sistem guru kunjung, pendidikan jarak jauh, dan bentuk pendidikan khusus lain yang sejenis sehingga menjamin terselenggaranya pendidikan yang demokratis, merata, dan berkeadilan serta berkesetaraan gender.

4. Pendidikan untuk Perkembangan, Pengembangan, dan/atau Pembangunan Berkelanjutan.

Pendidikan menghasilkan manusia berakhlak mulia yang menjadi rahmat bagi semesta alam (*rahmatan lil alamin*). Manusia seperti itu memenuhi kebutuhannya dengan memperhatikan kebutuhan generasi saat ini dan generasi-generasi yang akan datang (*keberlanjutan intergenerasional*). Paradigma ini

mengajak manusia untuk berpikir tentang keberlanjutan planet bumi dan keberlanjutan keseluruhan alam semesta.

Pendidikan harus menumbuhkan pemahaman tentang pentingnya keberlanjutan dan keseimbangan ekosistem, yaitu pemahaman bahwa manusia adalah bagian dari ekosistem. Pendidikan harus memberikan pemahaman tentang nilai-nilai tanggung-jawab sosial dan natural untuk memberikan gambaran pada peserta didik bahwa mereka adalah bagian dari sistem sosial yang harus bersinergi dengan manusia lain dan bagian dari sistem alam yang harus bersinergi dengan alam beserta seluruh isinya. Dengan nilai-nilai itu maka akan muncul pemahaman kritis tentang lingkungan pilar strategis landasan filosofis pendidikan nasional mengacu pada strategi pembangunan pendidikan nasional sebagaimana ditetapkan dalam penjelasan umum UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas (Sistem Pendidikan Nasional), yaitu yang menyatakan sebagai berikut :

- (1) Pendidikan Agama serta Akhlak Mulia
- (2) Pengembangan dan Pelaksanaan Kurikulum Berbasis Kompetensi
- (3) Proses Pembelajaran yang Mendidik dan Dialogis
- (4) Evaluasi, Akreditasi, dan Sertifikasi Pendidikan yang Memberdayakan
- (5) Peningkatan Profesionalitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- (6) Penyediaan Sarana Belajar yang Mendidik
- (7) Pembiayaan Pendidikan sesuai dengan Prinsip Pemerataan dan Berkeadilan
- (8) Penyelenggaraan Pendidikan yang Terbuka dan Merata
- (9) Pelaksanaan Wajib Belajar
- (10) Pelaksanaan Otonomi Satuan Pendidikan
- (11) Pemberdayaan Peran Masyarakat
- (12) Pusat Pembudayaan dan Pembangunan Masyarakat
- (13) Pelaksanaan Pengawasan dalam Sistem Pendidikan Nasional

Tantangan Pembangunan Pendidikan 2010 - 2014

Tantangan-tantangan tersebut adalah sebagai berikut :

- (1) Melengkapi peraturan turunan yang diamanatkan undang-undang di bidang pendidikan;

- (2) Memenuhi komitmen global untuk pencapaian sasaran-sasaran *Millenium Development Goals (MDGs)*, *Education For All (EFA)*, dan *Education for Sustainable Development (EfSD)*;
- (3) Menjamin tingkat kesejahteraan tenaga pendidik dan kependidikan di daerah terdepan, terpencil, dan rawan bencana;
- (4) Menjamin keberpihakan terhadap masyarakat miskin untuk memperoleh akses pendidikan bermutu seluas-luasnya pada semua satuan pendidikan;
- (5) Menerapkan Standar Nasional Pendidikan dengan menekankan keseimbangan antara olah pikir, olah rasa, olah hati, dan olahraga;
- (6) Mengembangkan kebijakan pemberdayaan tenaga pendidik dan kependidikan dengan memperhatikan profesionalisme;
- (7) Mempertahankan peningkatan kualitas pendidikan dalam upaya pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) antargender dan antarwilayah;
- (8) Meningkatkan kualitas dan kuantitas pendidikan kejuruan/vokasi untuk memenuhi kebutuhan lokal dan nasional serta mampu bersaing secara global;
- (9) Menghasilkan SDM kreatif melalui pendidikan yang diperlukan dalam pengembangan ekonomi kreatif;
- (10) Menyusun struktur biaya total pendidikan setiap satuan pendidikan dengan mempertimbangkan indeks daya beli masyarakat;
- (11) Mengembangkan kebijakan-kebijakan untuk memperkuat dan memperluas penerapan sistem penganggaran berbasis kinerja dan kerangka pengeluaran jangka menengah;
- (12) Meningkatkan kemitraan yang sinergis dengan dunia usaha dan industri, organisasi masyarakat, dan organisasi profesi;
- (13) Meningkatkan koordinasi yang efektif dengan kementerian/lembaga lain dan pemerintah daerah;
- (14) Mengembangkan kebijakan yang mengintegrasikan muatan budi pekerti, kebanggaan warga negara, peduli kebersihan, peduli lingkungan, dan peduli ketertiban dalam penyelenggaraan pendidikan;
- (15) Menjamin efektivitas pelaksanaan otonomisasi satuan pendidikan termasuk penyelenggaraan Badan Hukum Pendidikan (BHP);

- (16) Memperbaiki dan meningkatkan kredibilitas sistem Ujian Nasional;
- (17) Mengembangkan kebijakan dalam penyelenggaraan *parenting education* dan *homeschooling*;
- (18) Mengembangkan kebijakan dalam penyelenggaraan PAUD;
- (19) Mengembangkan kebijakan yang kondusif untuk menghasilkan perguruan tinggi berdaya saing global (*World Class University/WCU*);
- (20) Mengembangkan kebijakan-kebijakan untuk memperkuat dan memperluas pemanfaatan TIK di bidang pendidikan.

Dalam rangka peningkatan mutu pendidikan, Pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang “Standar Nasional Pendidikan.” Standar Nasional Pendidikan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu. Sedangkan tujuan ditetapkannya Standar Nasional Pendidikan adalah untuk menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.

Masalah mutu harus menjadi perhatian bagi semua pihak, agar dapat eksis dan solid serta hidup berkelanjutan dalam era globalisasi abad XXI yang sarat dengan kompetisi global. Pihak-pihak yang dimaksud ialah dunia industri/perusahaan, instansi pemerintah dan swasta, dunia pendidikan, dan berbagai pihak lainnya.

Masalah mutu dalam dunia pendidikan merupakan kebutuhan yang harus disampaikan dan dirasakan oleh para siswa, guru, orang tua, masyarakat, dan para stakeholders pendidikan. **Edward Sallis, 1993 (dalam : I. Bafadal, 2003, PT. Bumi Aksara, Jakarta, “Manajemen Perlengkapan Sekolah, Teori & Aplikasinya”)**, mengemukakan bahwa :

Terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan sumber mutu pendidikan, diantaranya, yaitu : perawatan gedung yang baik, guru-guru yang berkualifikasi, nilai moral staf yang tinggi, hasil ujian yang baik, spesialisasi, dukungan orang tua, dukungan dunia usaha, dan dukungan masyarakat setempat; sumber yang memadai, aplikasi teknologi baru, kepemimpinan yang kuat, perhatian penuh pada murid dan siswa, serta kurikulum yang seimbang atau kombinasi dari beberapa faktor tersebut.

Kesadaran tentang mutu dalam dunia pendidikan dewasa ini semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari keseriusan berbagai institusi pendidikan untuk semakin meningkatkan daya saingnya, efektifitas, mengoptimalkan peluang kolaborasi, pelayanan, akuntabilitas, dan transparansinya. Oleh karena itu, tidaklah mengherankan jika mutu telah mendapat kepedulian dan perhatian yang serius dari pemerintah maupun semua pihak yang berkepentingan dengan dunia pendidikan, walaupun secara nyata “dunia pendidikan nasional Indonesia” saat ini masih belum sesuai dengan harapan para peserta didik, pendidik, orangtua, masyarakat, dan pemerintah itu sendiri, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas” (Sofyanudin, 2005).

Dari segi kuantitas, menunjuk kepada seberapa besar suatu program pendidikan dapat mencapai target sasaran, sedangkan dari segi kualitas mengarah kepada segi-segi nilai dari suatu produk yang dikeluarkan. Hal tersebut harus didukung oleh tatanan sistem pendidikan yang menyentuh berbagai dimensi yang saling berkepentingan, melalui berbagai cara-cara pengakomodasian berbagai potensi, baik dari dalam dan luar sistem. Dari dalam sistem, yaitu pembelajaran di ruang kelas, tenaga kependidikan, dana, sarana dan prasarana, manajemen, dan siswa, dan yang datang dari luar sistem, yaitu kebijakan publik, peraturan, opini publik, dan harapan lokal.

Dari segi kuantitas, yaitu “jumlah anak Indonesia yang telah bersekolah menunjukkan perkembangan yang sangat pesat selama tiga dasawarsa” (Zamroni, 2000), namun dari segi kualitas, dunia pendidikan di Indonesia belum mampu memenuhi kebutuhan dan tantangan nasional dan global. Dan yang paling memprihatinkan dewasa ini ialah kualitas akhlak sebagian masyarakat Indonesia semakin jauh dari nilai-nilai Pancasila. Fakta ini dapat dilihat dari para perilaku demonstran di Indonesia cenderung anarkhis.

Fakta tersebut dapat dilihat dari sikap dan perilaku anarkhis yang ditunjukkan oleh warga masyarakat saat mengemukakan aspirasi dan tuntutan mereka melalui demonstrasi di jalan. Fakta ini tidak sesuai tujuan pendidikan nasional, yaitu mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang

beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, menjadi warga negara yang demokratis, dan mandiri.

Ada tiga permasalahan besar dunia pendidikan di Indonesia, yaitu : “(1) masih rendahnya pemerataan memperoleh pendidikan bagi masyarakat, (2) masih rendahnya mutu dan relevansi pendidikan, dan masih lemahnya manajemen pendidikan” (**Muhaimin, 2001**). Dari ketiga masalah yang dihadapi oleh dunia pendidikan di Indonesia tersebut, dua masalah yang terakhir, yaitu masalah mutu dan manajemen pendidikan merupakan masalah yang lebih banyak berkontribusi pada rendahnya mutu pendidikan di Indonesia.

Pendidikan sebagai sistem, dapat dipahami dari sudut masukan, proses, dan keluaran. Pengertian masukan mencakup : mutu siswa, mutu guru, dan mutu kurikulum. Dalam arti luas, masukan juga mencakup tujuan, nilai, pengetahuan, dan uang (besarnya). Proses meliputi : jalannya belajar mengajar, penerapan teknologi, interaksi guru dengan murid, interaksi murid dan guru dengan staf sekolah yang lain seperti : konselor, staf administrasi, tenaga medis sekolah, pustakawan, laboran, dan sebagainya. “Keluaran lembaga pendidikan berupa tamatan dengan kapabilitas yang dikuasai sebagai buah dari kegiatan belajar” (**Owens, 1982 ; Gagne, et. al. 1988**).

Suatu pendidikan yang bermutu dapat dilihat dalam hubungannya dengan dunia kerja, yaitu : bagaimana kesesuaian antara kecakapan dan keterampilan dengan tuntutan dunia kerja, bagaimana kesesuaian tamatan sekolah dalam hal jumlah dan kualifikasinya dengan kesempatan kerja, dan bagaimana keterserapan keluaran institusi pendidikan oleh dunia kerja. Dengan kata lain, “masalah efisiensi dan relevansi dunia pendidikan dengan dunia kerja berdampak langsung pada kualitas pendidikan” (**Joni, 1993**).

Salah satu tolok ukur dari pendidikan bermutu dari suatu institusi pendidikan, ialah kemampuan institusi tersebut untuk melahirkan SDM bermutu.

Levin dan Rumbeger (1989) menyatakan bahwa :

Ciri SDM bermutu di era industrialisasi dan globalisasi ialah memiliki kemampuan : prakarsa, kerjasama, kerja tim, pelatihan kesejawatan, penilaian, komunikasi, penalaran, pemecahan masalah, pengambilan keputusan, penggunaan informasi, perencanaan, keterampilan belajar, dan keterampilan multibudaya.

Dalam rangka untuk mengatasi berbagai masalah pendidikan di Indonesia, pemerintah telah melakukan berbagai inovasi di bidang pendidikan, misalnya kebijakan otonomi pendidikan, Manajemen Berbasis Sekolah, lahirnya UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, UU No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, PP. No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, dan sosialisasi KTSP jenjang dikedinas. Selain itu, “peningkatan mutu profesionalisme guru melalui sertifikasi dan uji kompetensi akan dilakukan (Suparno, 2006:1) dan “pembaruan pendidikan melalui rencana strategis” (Nandika, 2006:2 ; Depdiknas, 2005) dan “perencanaan dan inovasi kependidikan juga telah dilakukan oleh Depdiknas” (Riyadi, 2005:1).

Berbagai pembaharuan di bidang pendidikan tersebut di atas, harus terimplementasi ke dalam unit terkecil dari pendidikan, yaitu kelas. Dalam sistem pendidikan tingkat sekolah di kelas, ada tiga komponen besar yang menyusun sistem pendidikan tersebut, yaitu komponen input, proses, dan output (Hamalik, 2003). Agar proses pendidikan yang terjadi di kelas menghasilkan produk berupa peserta didik yang sesuai dengan spesifikasi atau kebutuhan masyarakat dan dunia kerja, maka ada dua langkah yang perlu dilakukan menurut Sallis, 1994 (dalam Hamalik, 2003) yaitu :

(1) kontrol mutu (*quality control*) dan (2) penjaminan mutu (*quality assurance*). Kedua langkah tersebut merupakan “ruh” dari manajemen mutu terpadu yang saat ini telah melanda pendidikan di Indonesia. Esensi dari manajemen mutu terpadu ialah perubahan budaya dan perbaikan secara kontinyu, serta pemenuhan kebutuhan pelanggan merupakan prioritas utama.

Dalam upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui kegiatan pengendalian dan penjaminan mutu pendidikan, peranan layanan kepala sekolah dalam mengendalikan dan menjamin mutu pembelajaran dan pendidikan di tingkat kelas sangat besar. Melalui layanan pengajaran dari kepala sekolah, profesionalisme dan kinerja guru dapat ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan mutu proses dan hasil pembelajaran di kelas.

Guru dalam melaksanakan tugas kesehariannya di kelas merupakan pemain tunggal. Hanya dengan komitmen dan jiwa keprofesionalan yang tinggi dapat membimbing dan menuntun guru untuk bekerja secara profesional sesuai

dengan aturan. Namun demikian, di Indonesia sangat sulit untuk terlalu membebaskan guru dalam membelajarkan peserta didik di kelas. Para guru tersebut perlu disupervisi oleh kepala sekolah agar para guru dapat meningkatkan profesionalisme dan kinerja mereka dalam membelajarkan peserta didik di kelas. Melalui supervisi tersebut, juga diharapkan kepala sekolah mengendalikan dan menjamin mutu pembelajaran di kelas.

Melalui supervisi kepala sekolah kepada guru di sekolah, juga diharapkan kinerja profesional guru meningkat. Guru yang profesional memiliki kemampuan “mengubah suasana belajar mengajar yang menggairahkan, dinamis, mengubah interaksi guru-siswa yang optimal, mengubah penumbuhan keterampilan belajar, dan berdaya dalam mengajar” (Degeng, 2006:11-15). Guru yang profesional, juga “dicirikan oleh kemampuan guru untuk mengaktualisasikan kompetensi profesionalnya dan tervalidasi melalui uji kompetensi dan sertifikasi pendidik” (Fernandez, et. al. 2004; Joni, 2006; Depdiknas, 2004:6). Jadi “profesionalisme guru dan dosen dapat diukur melalui kompetensi yang dikuasai, sertifikasi dan kualifikasi yang dimiliki” (Supratno, 2006:3).

Guru yang profesional setelah melakukan pembelajaran di kelas selalu diikuti oleh penjaminan mutu, baik oleh guru maupun supervisor pengajaran. Langkah akhir terhadap mutu produk pendidikan ialah dilakukan “*quality control*” melalui serangkaian ujian dimana hasilnya dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan. *Quality control* ini tidak hanya dilakukan oleh pemerintah melalui ujian, tetapi juga dilakukan para guru yang profesional pada setiap akhir pembelajaran.

Aktivitas penjaminan mutu dan kontrol mutu pendidikan merupakan mesin generator pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan. Dalam konteks mutu pendidikan, Rowley (Ekroman, 2006:42) mengartikan “*quality assurance*” sebagai :

a general term which encompasses all the policies, system and process directed towards ensuring the maintenance and enhancement of the quality of educational provision. For example, course design, staff development, the collection and use of feedback from students, staff, and employes.

Sedangkan pengendalian mutu dalam konteks pendidikan yang dicetuskan oleh Depdiknas ialah pengawasan operasional yang dilakukan Depdiknas melalui unit kerja yang berwenang dan kompeten, untuk mengontrol mutu lembaga pendidikan melalui program akreditasi oleh BAN dan sertifikasi oleh instansi yang kompeten.

Kebijakan pengendalian mutu dan penjaminan mutu pendidikan melalui aplikasi TQM dalam dunia pendidikan, merupakan keharusan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia (SDM) melalui pendidikan. Hanya “pendidikan merupakan satu-satunya alat yang ampuh untuk meningkatkan mutu SDM Indonesia yang terpuruk dewasa ini” (UNDP, 2000: <http://www.Undp.Org//hdro//hdi.1.html>; <http://www.INN//hdi.1.html>, 2006) dan “membangun SDM melalui pendidikan bermutu merupakan modal besar dalam membangun suatu bangsa” (Tilak, 2002:5).

Penjaminan mutu pendidikan melalui supervisi pengajaran oleh kepala sekolah, dilakukan dengan meningkatkan kinerja profesional guru. Penjaminan terhadap mutu proses pembelajaran di kelas, juga menjadi fokus dari kegiatan pengawasan atau supervisi pendidikan oleh kepala sekolah.

Dalam lingkungan sistem pendidikan, khususnya dunia persekolahan, “tuntutan akan pengembangan *“quality assurance”* merupakan gejala yang wajar, karena penyelenggaraan pendidikan yang bermutu merupakan bagian dari *public accountability*” (Jam’an Satori, 2006:15). Setiap komponen *“stakeholders”* pendidikan, baik orang tua, masyarakat, dunia kerja, maupun pemerintah dalam peranan dan kapasitasnya, masing-masing memiliki kepentingan terhadap penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.

Dalam Peraturan Mendiknas Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang “Standar Sarana & Prasarana” untuk SD/MI, SMP/Mts & SMA/MA mempunyai konteks otonomi yang merupakan keinginan pemerintah untuk menjamin pemerataan dan peningkatan mutu pendidikan di tengah perubahan global agar warga Indonesia menjadi manusia yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, cerdas, produktif, dan berdaya saing tinggi dalam pergaulan nasional maupun internasional. Untuk menjamin tercapainya tujuan

pendidikan tersebut, Pemerintah telah mengamanatkan penyusunan delapan standar nasional pendidikan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimum tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelaksanaan pembelajaran dalam pendidikan nasional berpusat pada peserta didik agar dapat : (a) belajar untuk beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, (b) belajar untuk memahami dan menghayati, (c) belajar untuk mampu melaksanakan dan berbuat secara efektif, (d) belajar untuk hidup bersama dan berguna bagi orang lain, dan (e) belajar untuk membangun dan menemukan jati diri melalui proses belajar yang aktif, kreatif, efektif, dan menyenangkan. Untuk menjamin terwujudnya hal tersebut diperlukan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang memadai tersebut harus memenuhi ketentuan minimum yang ditetapkan dalam standar sarana dan prasarana.

Standar sarana dan prasarana ini disusun untuk lingkup pendidikan formal, jenis pendidikan umum, jenjang pendidikan dasar dan menengah yaitu : Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA). Standar sarana dan prasarana ini mencakup :

1. Kriteria minimum sarana yang terdiri dari perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, teknologi informasi dan komunikasi, serta perlengkapan lain yang wajib dimiliki oleh setiap sekolah/madrasah.
2. Kriteria minimum prasarana yang terdiri dari lahan, bangunan, ruang-ruang, dan instalasi daya dan jasa yang wajib dimiliki oleh setiap sekolah/madrasah.

Dengan demikian imbalan antara kuantitas dan mutu akan menentukan corak dan pola pengelolaan pendidikan dasar & menengah dimasa yang akan datang. Akuntabilitas sekolah dasar & menengah memperoleh sorotan tajam dari masyarakat yang semakin kritis.

Sekolah dasar & menengah sebagai suatu lembaga pendidikan yang memiliki potensi sumber daya manusia dan agen perubahan dalam masyarakat,

perlu memperhatikan sumber daya yang dimilikinya terutama guru. Persoalan mutu pendidikan akan banyak berkaitan dengan soal bagaimana guru mengajar sebagai pendidik dan bagaimana siswa belajar.

Sesuai peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 41 Tahun 2007 tentang “*Standar Proses*” untuk satuan pendidikan dasar & menengah bahwa dalam rangka pembaharuan sistem pendidikan nasional telah ditetapkan visi, misi dan strategi pembangunan pendidikan nasional. Visi pendidikan nasional adalah terwujudnya sistem pendidikan sebagai pranata sosial yang kuat dan berwibawa untuk memberdayakan semua warganegara Indonesia berkembang menjadi manusia yang berkualitas sehingga mampu dan produktif menjawab tantangan zaman yang selalu berubah.

Terkait visi tersebut telah ditetapkan serangkaian prinsip penyelenggaraan pendidikan untuk dijadikan landasan dalam pelaksanaan reformasi pendidikan. Prinsip sebagai proses pembudayaan dan pemberdayaan siswa yang berlangsung sepanjang hayat, dimana guru harus memberikan keteladanan, membangun kemauan dan mengembangkan potensi dan kreatifitas peserta didik atau siswa.

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan sasaran pembangunan di bidang pendidikan nasional dan merupakan bagian integral dari peningkatan kualitas manusia Indonesia, baik kemampuan, kepribadian, maupun rasa tanggung jawabnya. Oleh karena itu, upaya meningkatkan kualitas pendidikan secara terus menerus dilakukan baik secara konvensional maupun secara inovatif. Hal tersebut lebih terfokus lagi setelah diamanatkan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah untuk meningkatkan mutu pendidikan pada setiap jenis dan jenjang pendidikan. Namun demikian, sebagaimana diungkapkan Depdiknas (2001 : 1), bahwa : “berbagai indikator mutu pendidikan belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Sebagian sekolah, terutama di kota-kota, menunjukkan peningkatan mutu pendidikan yang cukup mengembirakan, namun sebagian besar lainnya masih memprihatinkan.”

Menyadari hal tersebut, pemerintah senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pendidikan, antara lain dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang telah disesuaikan

dengan Undang-Undang Nomor 22 dan 25 Tahun 1999, yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, dengan segala kelengkapan peraturan perundangan yang menjabarkannya, memiliki dampak operasional terhadap perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pendidikan. Jika sebelumnya pengelolaan pendidikan merupakan wewenang pusat, maka dengan berlakunya undang-undang tersebut kewenangannya berada pada pemerintah daerah kota/kabupaten. Dalam kaitan ini visi, misi dan strategi Dinas Pendidikan pada tingkat Kabupaten dan Kota harus dapat mempertimbangkan dengan bijaksana kondisi nyata organisasi maupun lingkungannya, dan harus mendukung pula misi pendidikan nasional, serta harus mampu memelihara garis kebijaksanaan dari birokrasi yang lebih tinggi. Tujuan harus layak, dapat dicapai dengan kemampuan yang ada, serta memiliki wawasan tentang gambaran ideal kondisi pendidikan yang diharapkan di masa depan.

Dari hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang melatarbelakangi penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Renstra Sistem Pendidikan Nasional 2010 -2014 tersebut diatas
2. Sesuai dengan asas akuntabilitas, maka perlu reorientasi penyelenggaraan pelayanan publik. Artinya, penyelenggara pelayanan publik harus berorientasi pada pelanggan. Karena itu survei berkala untuk mendengar aspirasi dan keluhan pelanggan terhadap pelayanan publik perlu terus dilakukan untuk mengevaluasi efektifitas perbaikan yang dilakukan.
3. Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan pendidikan di satu sisi dapat mendorong peningkatan akuntabilitas pelayanan publik, sekaligus dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
4. Kondisi mutu pelayanan pendidikan sekolah dasar & menengah saat ini.

Sejalan dengan pembangunan disekitar pendidikan yang dilaksanakan secara makro tingkat pendidikan suatu wilayah dapat diukur dengan salah satu indikator “Indeks Pembangunan Manusia” (IPM), yakni yang disebut indeks pendidikan. Konsep tersebut diperkenalkan oleh UNDP (*United Nation*

Development Programs) sebagai upaya untuk mengukur keberhasilan pembangunan disuatu wilayah atau negara. Komposit IPM ini meliputi 3 (tiga) komponen yaitu :

- Indeks harapan/kelengkapan hidup (indeks kesehatan);
- Indeks pengetahuan (indeks pendidikan) dan indeks daya beli (indeks ekonomi).

Khusus indeks pendidikan di ukur dengan indikator, yaitu : (1) Angka Melek Huruf (AMH), (2) Rata-Rata Lama Sekolah (RLS);

Berdasarkan perhitungan sementara dari BPS Provinsi Jabar tahun 1999, IPM Provinsi Jabar adalah 68,13 dan yang mengalami penurunan menjadi 64,71 pada tahun 1999. Selanjutnya indeks kelangsungan hidup mengalami kenaikan dari 63,2 menjadi 65,5 pada tahun 1999. Indeks pendidikan 73,9 naik menjadi 76,5 juga pada tahun 1999. Sedangkan sejalan dengan situasi global saat ini, indeks daya beli menurun tajam dari 67,4 menjadi 51,8 pada tahun 1999.

Pada periode tiga tahun yang lalu (1996) indeks pendidikan di Jawa Barat adalah sebesar 73,9 dan pada tahun 1999 meningkat menjadi 76,51 atau naik sebesar 2,61%. Dan sebagai gambaran umum bagi upaya perbaikan di masa yang akan datang, berikut ini klasifikasi IPM (Indeks Pembangunan Manusia) untuk setiap kabupaten/kota di Jawa Barat.

Klasifikasi pendidikan tersebut dengan indikator berupa indeks pendidikan yang didasarkan pada beberapa variabel yang meliputi, sebagai berikut :

- Indeks Pendidikan menurut klasifikasi UNDP,
- Tingkat pertumbuhan Indeks Pendidikan; dan
- Perubahan rangking Indeks Pendidikan

Variabel-variabel tersebut digunakan untuk menentukan klasifikasi tingkat pendidikan suatu daerah umumnya Kabupaten/Kota di Provinsi Jabar dan khususnya di Kota Bandung. Klasifikasi yang digunakan dalam mengidentifikasi tingkat pendidikan suatu daerah meliputi antara lain :

- Klasifikasi Tinggi
- Klasifikasi Sedang, dan
- Klasifikasi Rendah, yaitu menurut standard yang digunakan UNDP

Terlampir di bawah ini yang menggambarkan hal-hal sebagai berikut :

1. (a) Angka Harapan Hidup (AHH), Angka Melek Huruf (AMH) & Rata-Rata Lama Sekolah (RLS), kota Bandung dan diantara kota/kabupaten lain di Jawa Barat; (b) Angka Indeks Pendidikan Kota Bandung diantara Kota & Kabupaten lain di Pemerintah Provinsi Jawa Barat. **(lampiran 15, Tabel 1.5 dan Tabel 1.6)**
2. Berdasarkan klasifikasi data UNDP di Jawa Barat, daerah yang tergolong memiliki indeks pendidikannya “tinggi”, jauh lebih sedikit yaitu Kota Bandung, kota Bogor, kota Sukabumi, kota Cirebon, kota Bekasi dan Kabupaten Bogor atau pada umumnya daerah-daerah kota. Sedangkan daerah yang tergolong indeks pendidikan “sedang” mencakup seluruh kabupaten pada umumnya. Namun untuk daerah yang tergolong indeks pendidikannya “Rendah”, menurut standard UNDP tidak ada. **(Lihat lampiran 16, Tabel 1.7)**
3. Berdasarkan klasifikasi data kabupaten/kota di Jawa Barat, daerah yang tergolong memiliki indeks pendidikannya “tinggi” cukup banyak dan yang tertinggi adalah kota Bandung, serta terdapat satu-satunya daerah yang tergolong rendah, yaitu Indramayu. Namun demikian sebagai bahan perbandingan berdasarkan klasifikasi UNDP jumlah Kabupaten/Kota yang indeks pendidikannya “tinggi” jauh lebih sedikit, yaitu pada umumnya daerah-daerah kota. Kabupaten Indramayu yang tergolong rendah dalam klasifikasi antar kabupaten/kota di Jawa Barat, namun menurut klasifikasi UNDP tergolong “sedang”. Hal tersebut mungkin disebabkan relatif kecilnya porsi anggaran pendidikan sehingga untuk masyarakat kota dan seluruh pendapatannya atau juga partisipasi mereka untuk masalah pendidikan yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan masyarakat kabupaten (desa) di Provinsi Jawa Barat. **(lihat lampiran 17, Tabel 1.8)**

4. Sebagaimana terlihat dalam angka IPM (Indeks Pembangunan Manusia) dan komponennya menurut Kabupaten/Kota di Propinsi Jawa Barat tahun 2006-2008 indeks pendidikan Kota Bandung bila dibandingkan dengan Kota Cirebon dan kota-kota lain di Jawa Barat seperti Bogor, Depok, Bekasi dan Tasikmalaya, hasil perhitungan AMH/RLS (Angka Melek Huruf/Rata-rata Lama Sekolah) menunjukkan angka 88,83 (yang buta huruf hanya 0,42%).

Dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } \quad \text{IPM} = \frac{(X_1) + (X_2) + (X_3)}{3}$$

Dimana,

$X_{(1)}$: Indeks harapan hidup

$X_{(2)}$: Indeks pendidikan = $\frac{2}{3}$ (indeks melek huruf) + $\frac{1}{3}$ (indeks rata-rata lama sekolah)

$X_{(3)}$: Indeks standar hidup layak

$$\begin{aligned} \text{Indeks pendidikan Kota Bandung} &= \frac{2}{3} \times (99,58) + \frac{1}{3} \times (67,33) \\ &= 66,39 + 22,44 = 88,83 \text{ (Buta huruf} = 0,42\%) \end{aligned}$$

(Lihat lampiran 18, Tabel 1.9 & Tabel 1.10)

Sumber : BPS Provinsi Jawa Barat Hasil Perhitungan Angka Melek Huruf/Rata-rata Lama Sekolah)

Masalah Pendidikan

Sejak tahun 2004, pemerintah dan DPR/MPR RI telah menyetujui dan mewujudkan anggaran bagi pendidikan dasar dan menengah sebesar 20% dari APBN diluar anggaran rutin, seperti gaji guru. Selanjutnya pula menyetujui dan mewujudkan anggaran pendidikan lebih besar daripada anggaran militer/keamanan dalam APBN. Demikian program Wajib Belajar Pendidikan Dasar & Menengah 9 tahun sejak tahun 2004 s/d 2009 ini dilingkungan provinsi Jawa Barat sudah diimplementasikan dengan baik. (PR, tahun 2005).

Perubahan dalam pengelolaan pendidikan menurut percobaan didalam pengelolaan hidup masyarakat dan perubahan didalam Visi dan Strategi pelayanan pendidikan dalam rangka mempersiapkan manusia-manusia Indonesia yang berkualitas untuk dapat meningkatkan pelayanan pendidikan melalui standar sarana dan prasarana serta penjaminan mutu pendidikan sebagaimana tertuang dalam PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Bab VII

pasal 42 dan Bab XV Pasal 91 tentang “*Penjaminan Mutu*”, mengungkapkan sebagai berikut :

BAB VII Pasal 42 ayat 1 & 2 : “Standar Sarana & Prasarana” menyatakan :

- 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.
- Setiap satuan pendidikan wajib memiliki “prasarana” yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang TU, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instansi daya dan jasa, tempat olahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat rekreasi dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Bab XV Pasal 91 ayat 1, 2 & 3; tentang “*Penjaminan Mutu*”, menyatakan :

- Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan.
- Penjaminan mutu pendidikan bertujuan untuk memenuhi atau melampaui standar nasional pendidikan dan,
- Dilakukan secara bertahap, sistematis, dan terencana dalam suatu program penjaminan mutu yang memiliki target dan kerangka waktu yang jelas.

Mencapai pendidikan dasar untuk semua merupakan tujuan kedua dari MDGs (*Millenium Development Goals*) dengan target menjamin bahwa sampai dengan tahun 2015, semua anak, dimanapun, laki-laki dan perempuan, dapat menyelesaikan pendidikan dasar (*primary schooling*).

Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah khususnya pemerintah Kota/ Kabupaten perlu lebih mengedepankan upaya peningkatan kualitas SDM melalui program-program pembangunan yang lebih berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pendidikan baik formal maupun non formal. (BPS Provinsi Jawa Barat, 2009 : 39).

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 Bab IV (Hak Dan Kewajiban Warga Negara, Orang Tua, Masyarakat dan Pemerintah) pasal 6 ayat 1, mengatakan bahwa “Setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun wajib mengikuti pendidikan dasar”, dan pasal 11 ayat 2 “Pemerintah dan pemerintah Kota/Kabupaten menjamin tersedianya dana, guna terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun.” Hal ini berarti bahwa seyogyanya sudah tidak ada lagi anak usia 7-15 tahun yang tidak bersekolah, atau tingkat partisipasi sekolahnya 100%.

Sebagai salah satu provinsi yang diharapkan termaju di Indonesia, sesuai dengan visi Jawa Barat 2010, Provinsi Jawa Barat berusaha keras memajukan bidang pendidikan. Pendidikan yang tinggi menjadi modal kuat untuk memperkuat daya saing penduduk. Jika kecenderungan penanganan pendidikan di masyarakat masih berkuat pada bagaimana mempertahankan siswa rawan DO (*drop out*) agar tetap bersekolah, tentunya permasalahan yang lebih besar akan banyak muncul di masa mendatang. (BPS Provinsi Jawa Barat, 2009 : 39-40). Program Wajib Belajar Dikdasmen 9 tahun, merupakan program prioritas di Jawa Barat, sesuai dengan kebijakan yang telah digariskan pemerintah pusat bertujuan untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan cara memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada seluruh penduduk usia sekolah untuk mengikuti pendidikan.

Hal tersebut adalah sejalan dengan ‘MUSRENBANGNAS (Musyawarah Perencanaan Pembangunan Nasional) tahun 2009 yang lalu, yang menetapkan 11 (sebelas) skala prioritas pembangunan pemerintah pusat. Sedangkan pemerintah provinsi Jawa Barat telah pula mencanangkan 10 (sepuluh) prioritas (*Common Goals*) pembangunan Jawa Barat 2010-2014, dimana prioritas utama (yang pertama) adalah “Peningkatan Kualitas Mutu Pendidikan”, namun permasalahan muncul dengan kurangnya kemampuan masyarakat umum di Jawa Barat terutama daerah pedesaan untuk menyekolahkan anaknya di tingkat pendidikan dasar & menengah, sehingga tidak semua masyarakat Jawa Barat dapat melaksanakan

program yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat (**Diding K, 2006:21**).

Mengingat kebhinekaan budaya, keragaman latar belakang dan karakteristik peserta didik, serta tuntutan untuk menghasilkan “lulusan yang bermutu”, proses pembelajaran untuk setiap mata pelajaran harus fleksibel, bervariasi, dan memenuhi standar.

Proses pembelajaran pada setiap satuan pendidikan dasar dan menengah harus interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, dan 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.

Sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor : 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, salah satu standar yang harus dikembangkan adalah standar proses. Standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satuan pendidikan untuk mencapai kompetensi lulusan, standar proses berisi kriteria minimal proses pembelajaran pada satuan pendidikan dasar dan menengah di seluruh Negara Keatuan Republik Indonesia. Standar proses ini berlaku untuk jenjang pendidikan dasar menengah pada jalur formal, baik pada sistim paket maupun sistim kredit semester .

Standar proses meliputi perencanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan di atas, promovendus ingin melakukan penelitian masalah ini dengan judul :
“STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN SISWA PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH DI KOTA BANDUNG”

1.2. Identifikasi Masalah

Inti masalah mutu pendidikan dasar & menengah dilihat dari pelayanan pendidikan yang berorientasi pada kepuasan siswa bisa diidentifikasi dan berpusat pada 3 (tiga) indikator, sebagai berikut :

- (1) Masukan instrumental (instrumental input) yang terdiri atas siswa, guru, dan prasarana pendidikan.
- (2) Proses pendidikan (educational process) yang merupakan interaksi antara ketiga masukan instrumental di atas untuk menghasilkan keluaran (lulusan).
- (3) Keluaran pendidikan (educational output) sebagai muara dari proses, yang mutunya disamping ditentukan oleh proses pendidikan, juga sangat dipengaruhi dinamika tuntutan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi proses pendidikan sendiri.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan penelitian pendahuluan yang dilakukan di beberapa sekolah dasar & menengah mengingat multi dimensional & multi kriteria mutu pendidikan tersebut, maka untuk mencapainya diperlukan adanya kesepahaman mengenai apa yang dimaksud dengan mutu selama ini dan apa kriterianya.

Sebagai dasar untuk mengidentifikasi masalah penelitian secara umum dengan memperhatikan perkembangan keadaan dan suasana reformasi di Indonesia, serta proyeksi perkembangan abad ke 21 sebagai berikut :

- (1) Kesempatan menyempurnakan misi sekolah dasar & menengah.
- (2) Kesempatan mengembangkan paradigma baru yang sinergi dengan mutu, sarana dan *stakeholders*, serta tanggung jawab pada produk.
- (3) Perkembangan abad 21 yang sangat dipengaruhi oleh teknologi informasi, perubahan pola kerja, gaya hidup, transaksi, kepemimpinan, masa depan, dan pengendali kekuasaan.

Untuk itu masalah penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- (1) Belum adanya standar pelayanan pendidikan sekolah dasar & menengah di Kota Bandung, walaupun pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor : 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

- (2) Masih terbatasnya fondasi yang merupakan nilai dan keyakinan atas visi, misi sekolah dasar & menengah yang ada oleh pengelola sekolah sehingga belum kuatnya fondasi untuk penjaminan mutu pendidikan.
- (3) Belum ada tata cara atau strategi bagaimana pelayanan pendidikan tersebut diadakan sehingga bisa dijamin ketercapaiannya secara efektif dan efisien.

1.3. Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Selanjutnya promovendus melakukan penelitian di kota Bandung, karena Kota Bandung memiliki indeks pendidikan cukup tinggi yaitu 88,83, dibanding Kota dan Kabupaten lain di Jawa Barat. Dengan demikian, alternatif pendidikan Kota Bandung sebagai tempat penelitian adalah merupakan keputusan yang paling tepat agar hasil-hasilnya disamping digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas mutu pelayanan pendidikan (kepuasan siswa) di kota Bandung, juga dapat digunakan sebagai tolok ukur oleh Pemerintah Kota dan Kabupaten lain, khususnya yang berada di Jawa Barat. Dan agar masalah yang telah dirumuskan itu lebih spesifik, maka perlu dijabarkan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- 1.3.1. Bagaimana kondisi mutu pelayanan pendidikan dasar & menengah di Kota Bandung yang memuaskan siswa, dilihat dari sisi : pelayanan sarana, pelayanan pembelajaran, pengadaan sarana, kegiatan kurikuler, kegiatan non kurikuler dan hubungan dalam pendidikan.
- 1.3.2. Apa yang dibutuhkan siswa sekolah dasar & menengah di Kota Bandung dari pelayanan pendidikan yang memuaskan ?
- 1.3.3. Bagaimana strategi cara pengadaan/pelaksanaan mutu pelayanan pendidikan agar tercapai dan/atau terjamin mutunya ?

Dari ketiga hal sebagaimana dikemukakan dalam rumusan masalah di atas, dapatlah disimpulkan bahwa ternyata “Pemerintah Kota Bandung belum mengidentifikasi tindakan-tindakan yang tepat tujuan dan tepat sasaran untuk mengefektifkan alokasi dana pendidikan demi peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar dan menengah secara efektif dan efisien.”

1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

- **Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah tentang kondisi mutu pendidikan sekolah dasar & menengah (SMP/SMA/K) di kota Bandung dan faktor-faktor yang penting menurut persepsi siswa, maka dapat dijelaskan tujuan khusus penelitian ini, adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui mutu pelayanan pendidikan dasar & menengah di kota Bandung.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan pendidikan yang memuaskan siswa dan penting menurut pandangan siswa.
- c. Mengembangkan strategi peningkatan mutu pendidikan.

- **Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik bagi aspek akademis (keilmuan), maupun bagi hal-hal yang bersifat praktis sebagai berikut dibawah ini :

- a. Kegunaan Akademis (keilmuan).

Secara akademis (keilmuan) diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmu pengetahuan untuk mengkaji dan merumuskan formula kebijakan lokal pemerintah Kota Bandung dapat menentukan strategi yang efektif untuk dapat meningkatkan kepuasan siswa. Dan pula bermanfaat bagi pengayaan khasanah penelitian empirik di bidang perilaku organisasi dan ilmu administrasi pendidikan, mutu, dan khususnya dalam pengelolaan lembaga pendidikan sekolah dasar & menengah.

- b. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dan rekomendasi dalam menentukan kebijakan “pemerintah Kota Bandung” dapat menyalurkan dana pendidikan secara tepat tujuan dan tepat sasaran.

c. Bagi Pribadi peneliti :

(1) Menambah dan meningkatkan : pengalaman sebagai peneliti ilmu dan mutu keputusan yang lebih baik dalam bekerja, (2) menambah “*awareness*” terhadap peneliti, karena peneliti juga guru.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Lingkup kajian yang akan dilakukan untuk pekerjaan penelitian adalah :

1. Melakukan kajian yang diarahkan terhadap para murid atau siswa sekolah dasar & menengah (SMP/SMA/SMK) baik negeri maupun swasta yang ada di Kota Bandung
2. Melakukan analisis persepsi responden tentang kepuasan dan keluhan pelayanan pendidikan di Kota Bandung
3. Melakukan analisis persepsi stakeholders pendidikan kota Bandung melalui pengumpulan data sekunder.
4. Memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Kota Bandung mengenai hal-hal yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pendidikan di Kota Bandung.
5. Periode kajian dibatasi selama 5 [lima] bulan

1.6. Kerangka Pikir Penelitian

Disertasi penulis yang berjudul : “Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan yang Berorientasi pada Kepuasan Siswa Pendidikan Dasar dan Menengah di Kota Bandung, maka inti daripada disertasi tersebut secara jelas penulis ingin mengambil tentang “peningkatan mutu” dan tindak lanjutnya dengan mengadakan sebagaimana tertera dalam area penelitian : identifikasi, kepuasan siswa dan strategi pelayanan pendidikan.

Sebagaimana diungkap dalam perumusan masalah yang menyatakan bahwa kondisi mutu kualitas jasa pelayanan pendidikan dasar & menengah di Kota Bandung yang memuaskan siswa tersebut adalah ditinjau dari segi pendekatan : *Reliabilitas* – keandalan, *Assurance* – jaminan pelayanan

pendidikan, *Tangible* - sarana, *Emphaty* - hubungan kedekatan serta *Responsiveness* - cepat tanggap.

Mulai dari pelayanan pendidikan tersebut selanjutnya diidentifikasi peningkatan mutu yang berorientasi pada kepuasan siswa dan strategi pelayanan pendidikan. Adapun temuan yang terungkap dari penelitian di Dinas Pendidikan Kota Bandung mulai dari tingkat pendidikan dasar (SD/SMP) dan tingkat menengah (SMU), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) baik negeri ataupun swasta, hasil temuan tersebut ada segi positif/negatifnya dan/atau ada yang memuaskan & ada pula yang tidak memuaskan. Kemudian pelayanan pendidikan yang berorientasi pada kepuasan siswa hal ini nanti diuraikan tidak sesederhana seperti gambar 1.1 (kerangka pikir) terlampir. Kualitas pelayanan pendidikan dapat dilihat dari aspek Servqual (Parasuraman, 1994, Valerie A. Zeithaml, and Leonard I. Berry ; **A Conceptual Model of Service Quality & Implementation for Future Research** (dalam Zeithaml, 1996 : 40). Tenner dan De Torro (1992:64-65) yang menyatakan sebagai berikut : *tangible*, sarana, pengadaan sarana, pelayanan sarana, pelayanan pembelajaran, kegiatan kurikuler, kegiatan non kurikuler dan hubungan dalam pendidikan yang dapat membuat kepuasan siswa.

Standar Mutu *Malcolm Baldrige National Quality Award Education* Criteria ini adalah untuk meningkatkan nilai dari siswa dan stakeholders secara simultan dengan memaksimalkan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Kriteria Baldrige dibangun berdasarkan tujuh kategori utama.

Dari hal-hal yang penulis kemukakan di atas sudah jelas bahwa mutu ditentukan oleh kepemimpinan (*leadership*), analisis informasi (*information and Analysis*), perencanaan operasional dan strategik (*Strategic and Operational Planning*), Manajemen pengembangan Sumber Daya Manusia (*Human Resources Development/HRD*) dan Manajemen proses (*Management Process*), Hasil Kinerja Institusi (*Institution's Performance Results*) dan terakhir Kepuasan Terhadap Pelayanan (*Satisfaction of Those Receiving Services*).

Kategori I : Kepemimpinan (*Leadership*), yaitu keberhasilan pemimpin dalam menciptakan dan mempertahankan budaya kualitas :

- Pemimpin mengembangkan tujuan dan rencana operasional untuk mencapai kualitas kepemimpinan dan manajemen.
- Pemimpin mempromosikan keberhasilan siswa dan efektivitas kelembagaan.
- Inisiatif kepemimpinan lembaga, pengembangan, mendorong kemitraan dengan siswa, guru, staf, administrasi, dewan direksi, masyarakat, pemerintah, organisasi kemasyarakatan, bisnis, industri dan pemasok pada lembaga.

Kategori II : Analisis Informasi (*Information and Analysis*), yaitu efektivitas dari pengumpulan informasi dan analisis data untuk mendukung seluruh misi yang berhubungan dengan kinerja institusi.

- Institusi kualitas ditunjukkan dan diintegrasikan melalui penggunaan oleh institusi analisis data dan informasi untuk mendukung misi secara keseluruhan.
- Inisiatif kualitas dari institution pendidikan seluruhnya berdasarkan fakta dan data.
- Sistem informasi kualitas mensyaratkan konsistensi dan keterkaitan antar komponen sistem melalui integrasi, konsistensi dan dapat dipahami dalam ruang lingkup komunikasi lembaga.

Kategori III : Perencanaan Operasional dan Stratejik (*Strategic and Operational Planning*) yaitu efektivitas dari sistem dan proses untuk memastikan kualitas dari program dan pelayanan.

- Guru, staf, pemasok, siswa dan *stakeholders* yang menerima pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan, terlibat dalam proses perencanaan lembaga.
- Perencanaan operasional dan stratejik adalah proses tahunan yang berfokus pada perbaikan yang terus menerus (*continuous improvement*)
- Seluruh perencanaan lembaga fokus pada pelayanan siswa yang lebih baik.

Kategori IV & V : Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia (*Human Resources Development and Management Process*).

- Institusi pendidikan menciptakan sebuah kekuatan kerja yang mengenai dan memanfaatkan perbedaan dari guru, staf dan siswa.

- Teknik dan alat pemecahan masalah berhubungan dengan kekuatan kerja untuk membantu mengurangi dan mengeliminasi kegagalan proses dan timbulnya masalah.
- Pelatihan institusi pendidikan dan pengembangan kekuatan kerja yang berkelanjutan.
- Manajemen Proses Bisnis dan Pendidikan (*Education and Business Process Management*)
- Efektivitas dari sistem dan proses untuk memastikan kualitas program dan pelayanan
- Institusi pendidikan fokus pada peningkatan proses dan pengurangan siklus waktu
- Perbaikan yang terus menerus adalah bagian dari manajemen dari seluruh sistem dan proses melalui insitusi.
- Institusi pendidikan fokus dalam rancangan dan pelaksanaan proses dan sistem.

Kategori VI : Hasil Kinerja Institusi (*Institution's Performance Results*) yaitu peningkatan dari kinerja siswa dan operasional ditunjukkan melalui pengukuran kualitas

- Institusi pendidikan mengukur dan memonitor prestasi siswa dan proses perbaikan kelembagaan secara berkesinambungan
- Institusi pendidikan mendokumentasi dan menyebarkan kecenderungan data kepada seluruh lingkungan organisasi. Trend data menunjukkan kemajuan dari suatu periode waktu dan kemajuan perbaikan yang terus menerus
- Institusi pendidikan mengukur keterlibatan pemasok dan memastikan proses perbaikan tetap berlangsung.

Kategori VII : Kepuasan Terhadap Pelayanan (*Satisfaction of Those Receiving Services*) yaitu efektivitas dari sistem untuk menentukan keberhasilan dalam memenuhi persyaratan dari siswa stakeholder.

- Kualitas didefinisikan sebagai pemenuhan persyaratan kebutuhan siswa dan stakeholder. Setiap institusi mendefinisikan kebutuhan stakeholdersnya.

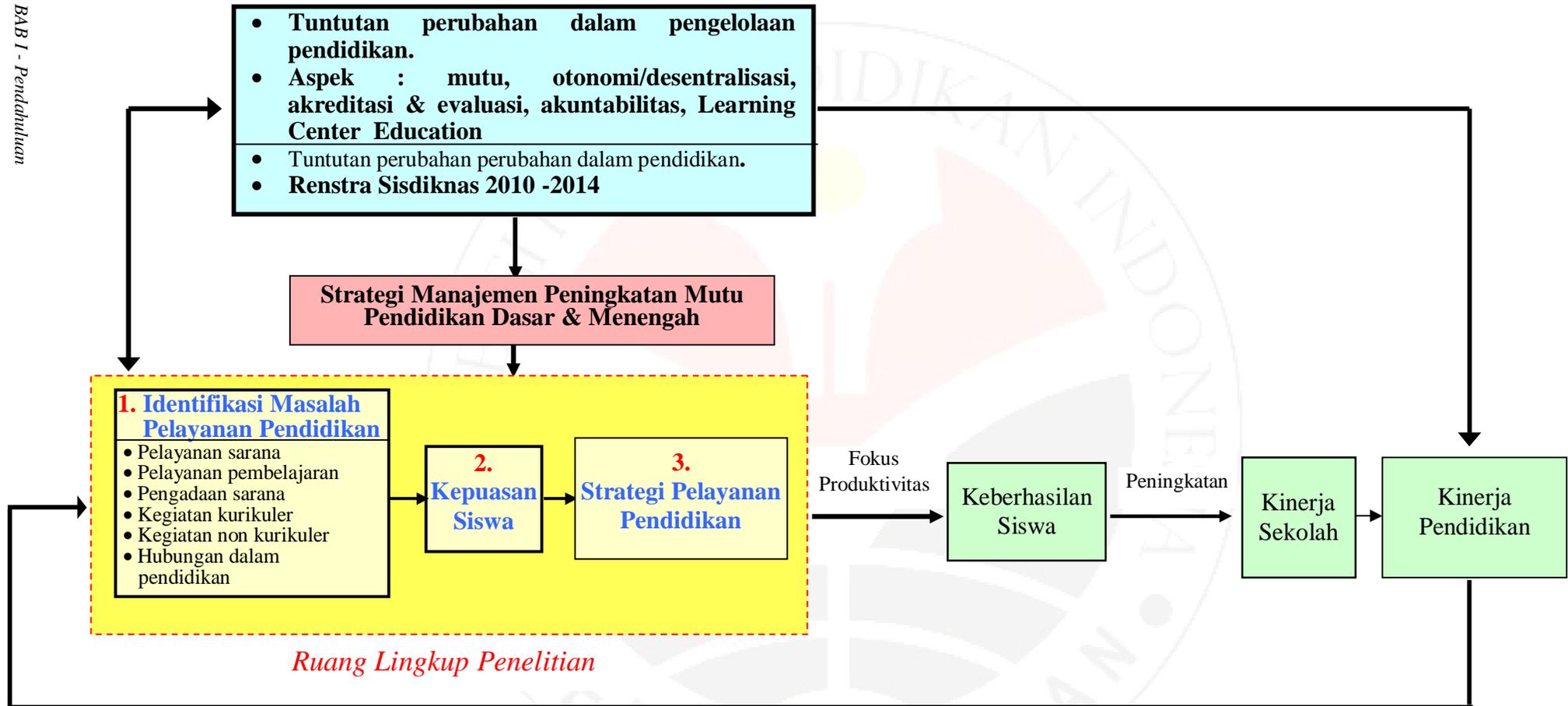
Stakeholders tersebut dapat meliputi siswa, masyarakat, universitas, bisnis atau industri.

- Kepemimpinan dari institusi pendidikan menciptakan dan mempertahankan fokus pada siswa dan stakeholder secara jelas tentang nilai kualitas bagi siswa dan stakeholder yang berbeda yang berada didalam maupun diluar institusi.
- Lembaga fokus pada siswa serta menentukan kepuasan pengguna melalui survei dan fokus group.

Baldrige Award

Program “***Malcom Baldrige National Quality Award***” dimulai tahun 1987 dan telah digunakan oleh organisasi dalam mengevaluasi usaha-usaha peningkatan kualitas yang telah dilakukan. Nilai inti dan konsep dari kriteria pendidikan dalam *Malcom Baldrige National Quality Award* meliputi :

1. Pendidikan yang berfokus pada pembelajaran (*learning-centered*) didalam seluruh institusi pendidikan
2. Kepemimpinan
3. Perbaikan yang terus menerus (*continuous improvement*) dan organisasi pembelajaran (*organizational learning*)
4. Partisipasi staf pengajar dalam pengembangan
5. Mengembangkan kemitraan didalam dan diluar institusi pendidikan
6. Merancang kualitas dan mencegah penyimpangan kualitas
7. Manajemen melalui data dan fakta
8. Pandangan visioner dari lembaga
9. Tanggung jawab publik/masyarakat
10. Respon yang cepat terhadap persoalan internal dan eksternal
11. Orientasi pada hasil.



Gambar 1.1. KERANGKA PIKIR PENELITIAN

1.7. Premis Penelitian

Organisasi pendidikan dasar & menengah diasumsikan sebagai organisasi sistem terbuka dan dipandang sebagai industri jasa, pendidikan dasar & menengah dikatakan bermutu dengan cara bagaimana jasa sekolah dasar & menengah tersebut melayani jasanya kepada pelanggan. Organisasi pendidikan dasar & menengah terikat pada nilai-nilai masyarakat yang sedang tumbuh belajar sehingga organisasi sekolah dasar & menengah harus dapat menganalisa, membaca/memprediksi situasi, beradaptasi, dan bertindak serta berhubungan dengan lingkungan (Mantz Yorke, 1999).

Beberapa asumsi yang dikembangkan untuk penelitian ini adalah :

- a. Pengelolaan mutu diasumsikan sebagai : jaminan mutu atau “*Quality Assurance*”, dengan definisi mutu adalah Customer Satisfaction (kepuasan), maka mereka harus mendapat pelayanan dan disisi lain adalah “co producer” yang berarti harus menjadi partisipasi aktif.

Menurut **J.S. Arcaro (1995)**, ciri-ciri pendidikan yang bermutu memiliki 5 (lima) pilar yaitu : komitmen mutu, peningkatan berkelanjutan, orientasi kepada pelanggan, pengukuran, kepemimpinan mutu. Mutu adalah standar yang mana institusi dapat mengukur sendiri. Pengelolaan jaminan mutu merupakan mengelola semua tindakan yang terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memenuhi kebutuhan tertentu.

Secara matematik, mutu dapat dituliskan :

$$Q_i \neq \sum_{i=1}^n q_i \quad (1)$$

Tetapi :

$$Q_i \neq \prod_{i=1}^n q_i \quad (2)$$

Sumber : Nirwan Idrus, 2001 : 20

Dimana :

Q_i = mutu dan q_i = komponen mutu.

Mutu tidak cukup merupakan adanya komponen-komponen mutu seperti adanya kurikulum + fasilitas + guru + dsb seperti digambarkan pada persamaan (1) melainkan (2) merupakan perkalian dari komponen mutu atau merupakan berfungsinya komponen-komponen sistem pendidikan yaitu relevansi kurikulum, proses belajar mengajar, guru, fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan kurikulum, dsb. berpijak pada masalah mutu, siswa atau peserta didik dipandang disatu sisi adalah “*customer satisfaction*” (kepuasan), maka mereka harus mendapat pelayanan dan disisi lain adalah “*Co Producer*” yang berarti harus menjadi partisipasi aktif.

- b. Pendidikan yang efektif adalah figur guru/tenaga kependidikan yang profesional, sehingga guru harus selalu meningkatkan kompetensinya, karena guru merupakan personil yang bertanggung jawab dalam memberikan sumbangan pada pertumbuhan ilmu, mengembangkan intelektual siswa, sebagai pembentuk opini dan peningkatan mutu sekolah (institusi/lembaga).
- c. Pekerjaan staf/tenaga kependidikan atau guru yang bermutu tergantung oleh lingkungan yang kondusif, dukungan alat untuk tugas pekerjaannya sebagai guru/staf, sistem prosedur yang sederhana dan kepemimpinan yang dapat memberdayakan dan menghargai prestasi kerja yang diraihnya (**Edward Sallis (1993 : 21)**), yang mengungkapkan sebagai berikut :

- Teori Pembelajaran (*Learning Center Education*)

Mulyasa (2005 : 49) menyatakan bahwa, yang dimaksud dengan sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya Proses Belajar Mengajar (PBM), seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran.

- Teori mutu yang ada kepuasan sebagaimana diungkapkan di atas

Dari rumusan mutu diatas, maka dapat dijelaskan bahwa “mutu” itu tidak hanya merupakan penjumlahan atau ketersediaan, unsur mutu pendidikan seperti sarana, hubungan guru-murid dan murid-murid, kurikulum melainkan mutu merupakan fungsi atau PDCA (*Plan-Do-Check and Action*) dan unsur mutu

pendidikan. Ciri pelayanan pendidikan bermutu menurut **Russel (1996)** dalam **Wahyu Ariani (2003:13)**.

Mutu atau kualitas memiliki dua perspektif yaitu perspektif produsen dan perspektif konsumen, dimana bila kedua hal tersebut disatukan akan dapat tercapai kesesuaian antara kedua sisi tersebut yang terkenal sebagai kesesuaian untuk digunakan oleh konsumen (*customer satisfaction*).

- **Mutu Jasa**

Pendidikan bisa diasumsikan sebagai industri jasa yang merupakan produk yang tak dapat diraba seperti barang (*in tangible*), jasa merupakan sebuah aktivitas pekerjaan yang bersifat pelayanan, dikerjakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan orang yang memerlukannya. Jasa sukar didefinisikan, karena bersifat subjektif dan emosional, menyentuh dimensi afektif seseorang yang membutuhkannya. Jasa lebih bersifat kemudahan dalam bentuk aktivitas atau kegiatan yang memberi kemudahan dan manfaat oleh mereka yang memerlukannya.

Menurut **Edward Sallis (1993 : 24)** mutu jasa ditandai oleh :

1. Adanya kontak langsung antara produsen dan pemakai, jasa dikirimkan dari orang ke orang. Jadi ada hubungan yang erat antara pelanggan dan penyedia jasa. Kualitas jasa terdapat dalam relasi interaksi antara konsumen dan produsen, ditentukan oleh kedua belah pihak.
2. Waktu merupakan unsur yang sangat penting dari kualitas jasa, jasa harus diberikan tepat waktu saat konsumen membutuhkan.
3. Mutu jasa berbeda dengan kualitas barang, walaupun mungkin keduanya sama-sama dikeluarkan oleh sebuah industri atau perusahaan, namun kualitas jasa mengandung perspektif subjektif individual, berkontek dengan waktu dan Jasa lebih terfokus pada proses dari pada produk, oleh karena itu jasa tak ada wujudnya, ia disediakan saat konsumen membutuhkan, jika prosesnya buruk akan mengecewakan konsumennya, jika prosesnya ada yang terlewat tak dapat diganti atau ditukar dengan jenis yang sama, dalam waktu yang berbeda.
4. Mutu jasa mengandung perspektif subjektif individual, berkontek dengan waktu dan situasi ketika jasa diberikan, disampaikan atau disajikan. Jasa yang buruk tak dapat diperbaiki saat diberikan kepada yang membutuhkan. Jasa

berkualitas harus diberikan dengan baik sejak awal dan terus diberikan sampai akhir.

Sedangkan ciri-ciri pokok mutu jasa yang dibutuhkan pelanggan, termasuk jasa sekolah dasar & menengah yang dikemukakan oleh **Tenner dan De Toro (1992 :64-65)** adalah sebagai berikut ini :

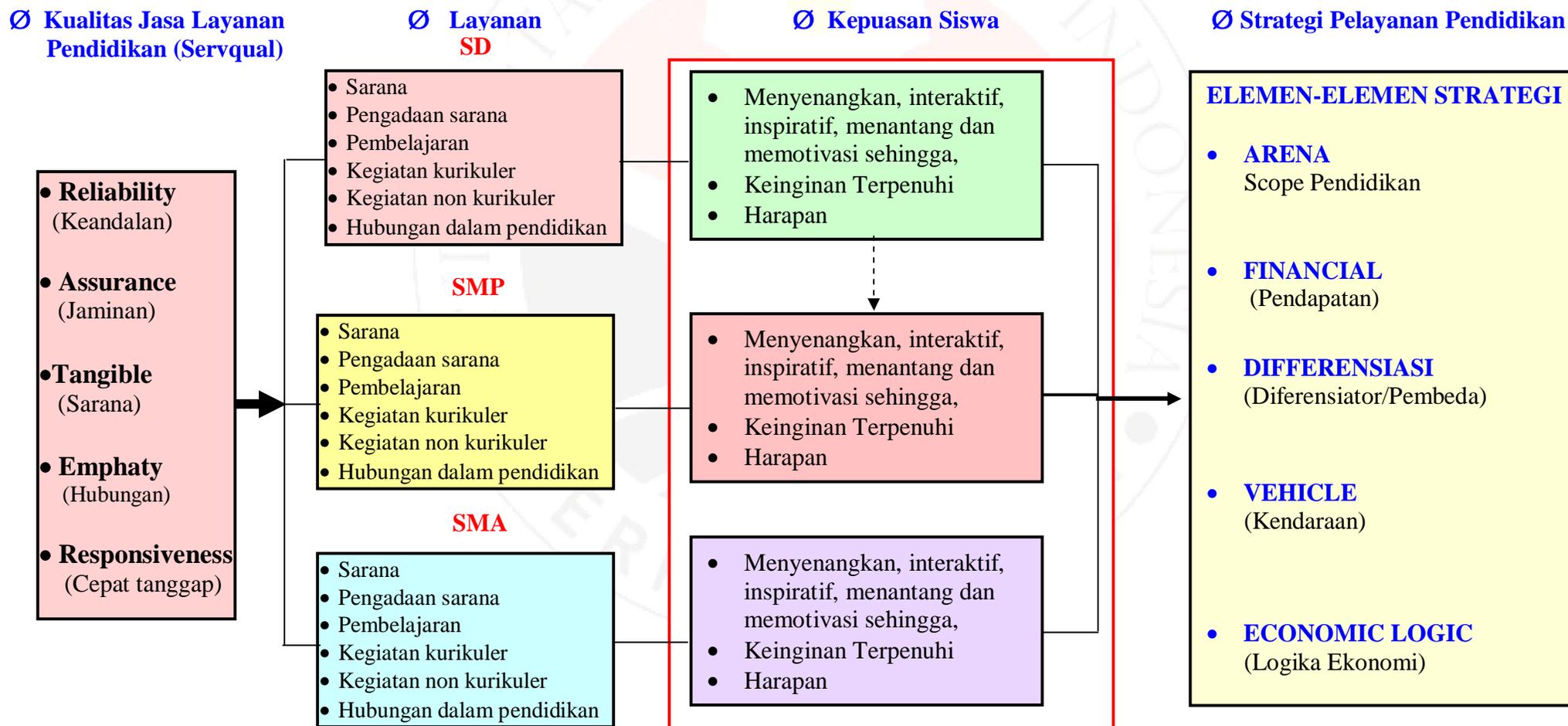
- (1) *Reliability* (Keterpercayaan) berarti sesuai yang dijanjikan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan.
- (2) *Assurance* (Keterjaminan) meliputi kompetensi (pengetahuan dan ketrampilan), percaya diri, menimbulkan keyakinan dan kebenaran.
- (3) *Tangibles* (Penampilan) meliputi kebersihan, baik, teratur & rapi, harmonis, indah.
- (4) *Emphathy* (Kepemerhatian) meliputi penuh perhatian terhadap pelanggan. Cepat memberikan respon terhadap kebutuhan pelanggan (aspirasi) pelanggan, cepat memperhatikan keluhan pelanggan dan mengatasinya.
- (5) *Responsiveness* (Ketanggapan) meliputi tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, cepat memberi responsi terhadap permintaan pelanggan, cepat memperhatikan dan mengatasi keluhan-keluhan pelanggan.

1.8. Konsep Umum Model Penelitian

Penelitian “Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan yang Berorientasi pada Kepuasan Siswa Pendidikan Dasar & Menengah Kota Bandung” berupaya sebagai penjamin mutu, yang terdiri dari : Pelayanan sarana, pengadaan sarana, pelayanan pembelajaran, kegiatan kurikuler, kegiatan non kurikuler serta hubungan dalam pendidikan; dapat digambarkan sebagaimana terlampir dalam gambar sebagai berikut :

GAMBAR 1.2
MODEL PENELITIAN

Berjudul : STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN SISWA PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH DI KOTA BANDUNG
(Analisis Pelayanan Pendidikan pada Siswa Pendidikan Dasar dan Menengah di Kota Bandung)



1.9. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Dinas Pendidikan Kota Bandung - Jl. Ahmad Yani, yakni pada jenjang Pendidikan Dasar (SD/SMP) dan menengah (SMA/SMK) se-Kota Bandung, antara lain sebagai berikut :

1. Wilayah I : SDN Antapani I Kelas 1,2,3,4,5,6.
2. Wilayah II : SDS Istiqomah Kelas 3,4
3. Wilayah III : SMPN 17 Kelas 1
4. Wilayah IV : SMPN 26 Kelas 2.
5. Wilayah VI : SMP Lab Percontohan UPI Kelas 1, 2
6. Wilayah VII : SMP YAS Kelas 3
7. Wilayah VIII : SMAN 4 Kelas 1, 3
8. Wilayah IX : SMAN 9 Kelas 2, SMA/SMK Negeri Kelas 2, SMA Swasta Kelas 1.
9. Wilayah X : SMA Kemala Bhayangkari Kelas 2/3.