

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Masyarakat lokal daerah perbatasan di Indonesia adalah tema yang menarik perhatian serius dari semua pihak, baik dari masyarakat perbatasan itu sendiri, pemerintah daerah perbatasan, pemerintah pusat dan seluruh masyarakat Indonesia. Daerah perbatasan merupakan wajah dari sebuah negara untuk hal ini adalah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), karena wilayah perbatasan merupakan pintu masuk bagi pihak asing yang berkepentingan dan memiliki tujuan untuk masuk ke wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Masyarakat daerah perbatasan cenderung termasuk ke dalam kategori masyarakat yang tertinggal dari berbagai aspek, salah satunya adalah aspek pendidikan.

Pendidikan yang bagus juga tidak terlepas dari segi fasilitas sekolah yang memadai, sarana seperti gedung, kelas, meja, kursi dan sebagainya sangat menunjang proses belajar mengajar. Sekarang ini pemerintah Indonesia meningkatkan komitmennya menjadikan pendidikan untuk mewujudkan bangsa Indonesia menjadi bangsa yang mandiri dan berdaya saing tinggi. Dengan pendidikan kemajuan bangsa dapat tercapai karena masa depan bangsa ada di tangan masyarakat yang berpendidikan.

Kesenjangan pendidikan antara masyarakat daerah dengan masyarakat perkotaan masih terjadi hingga saat ini, terlebih lagi di daerah perbatasan atau terluar, terdepan dan tertinggal (3T) kondisi ini sangat memprihatinkan kita semua, perbedaan sangat mencolok dalam hal fasilitas serta kualitas. Akses

untuk mengenyam pendidikan masih sangat minim untuk anak sekolah yang berada di perbatasan terlebih lagi hal ini diperparah dengan infrastruktur pendidikan yang minim. Menurut “Pasal 28 C Ayat (1) Undang-undang Dasar 1945” (pasca perubahan) bahwasannya setiap warga negara Indonesia berhak memperoleh pendidikan dan pengajaran untuk meningkatkan kualitas hidupnya beserta kesejahteraan umat manusia. Artinya, setiap anak mendapatkan pendidikan yang berkualitas, baik untuk anak-anak diperkotaan maupun diperbatasan karena memiliki hak yang sama.

Pendidikan dasar di daerah 3T tidak terlepas dari persoalan-persoalan yang muncul, di Kalimantan Barat sendiri persoalan yang muncul dalam dunia pendidikan khususnya pendidikan dasar adalah munculnya “wilayah-wilayah tak berkeinginan sekolah” yang terjadi di beberapa kabupaten diantaranya Sintang, Bengkayang, Sanggau, Sambas dan Kapuas Hulu. Kondisi ini disebabkan oleh fasilitas dan infrastruktur yang berbeda dengan negara tetangga, sarana dan prasarana yang minim, kondisi geografis dan alokasi dana yang rendah membuat pendidik enggan melakukan fungsi dan tugas pendidik yang sebenarnya sehingga menyebabkan persoalan dan ketimpangan di wilayah perbatasan.

Tabel 1. 1  
Data Pokok Pendidikan Dasar Tiap Provinsi  
Tahun 2017/2018

No.	Provinsi	Mengulang		Putus Sekolah		Rombongan Belajar	Ruang Kelas
		Jumlah	%	Jumlah	%		
1	Kalimantan Barat	25.684	4,27	1.041	0,17	30.687	28.985
2	Kalimantan Tengah	6.711	2,32	380	0,13	17.335	17.271
3	Kalimantan Selatan	9.364	2,45	464	0,12	20.566	20.834
4	Kalimantan Timur	6.063	1,47	432	0,10	17.488	16.108
5	Kalimantan Utara	1.620	2,05	129	0,16	3.884	3.156

*Sumber: Ikhtisar Data Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2017/2018*

Berdasarkan tabel di atas menurut data dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan data jumlah siswa yang putus sekolah untuk jenjang sekolah dasar menurut tiap provinsi Tahun 2017/2018, jumlah untuk Provinsi Kalimantan Barat adalah 1.041 siswa, Kalimantan Tengah 380 siswa, Kalimantan Selatan 464 siswa, Kalimantan Timur 432 siswa, dan Kalimantan Utara 145 siswa. Data ini baru perbandingan untuk Pulau Kalimantan saja, belum lagi di bandingkan dengan provinsi-provinsi lain, hal ini sangat memprihatinkan mengingat banyaknya siswa SD yang putus sekolah khususnya untuk Provinsi Kalimantan barat.

Kabupaten Kapuas Hulu, khususnya Kecamatan Badau letak geografisnya berdekatan dan berbatasan langsung dengan Lubok Antu (Serawak-Malaysia) hal ini menjadikan Kecamatan Badau penuh dengan permasalahan sosial di

antaranya adalah permasalahan pendidikan. Adanya keterbatasan pelayanan dan fasilitas yang diberikan dari negara kepada masyarakat perbatasan menyebabkan masyarakat Badau terlantar dalam dunia pendidikan. Ketimpangan pendidikan yang dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Kapuas Hulu khususnya Badau telah dirasakan sejak lama dan belum mengalami perubahan yang berarti padahal di sisi lainnya adanya BOS (Bantuan Operasional Siswa) baik berupa dana tunai atau penunjang kebutuhan pendidikan yang lain, namun program ini tidak mengalami perubahan yang berarti untuk siswa-siswi di daerah perbatasan (Safitri, 2017).

Tabel 1. 2  
Data Siswa Putus Sekolah di Daerah Perbatasan (Kecamatan Badau)  
Tahun 2016, 2017, dan 2018

Jumlah Siswa				
No	Tahun	Jenis Kelamin		Total
		L	P	
1	2018	26	16	42
2	2017	7	5	12
3	2016	7	5	12

*Sumber: Data Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kapuas Hulu  
Tahun 2016, 2017, dan 2018.*

Tabel di atas adalah data dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu, berdasarkan tabel di atas pada tahun 2018 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2017 dan 2016 untuk jumlah siswa yang putus sekolah di daerah perbatasan. Sementara itu, menurut “Undang-Undang RI No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 11 Ayat 1 dan 2” menyebutkan bahwa Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah wajib menjamin

tersedianya dana untuk terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara Indonesia yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun serta memberikan pelayanan dan kemudahan untuk menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara Indonesia tanpa diskriminasi.

Pada laporan tahunan Kecamatan Badau dapat dilihat bahwa kecamatan Badau memiliki 11 Sekolah Dasar yang harus menampung 806 siswa. Sebagian besar SD terpusat di desa Badau yang merupakan pusat dari Kecamatan Badau. Kualifikasi dari tenaga pendidik juga menjadi satu permasalahan tersendiri di Badau. Sebagai contoh di SDN 01 Badau, dari 11 tenaga pendidik hanya 5 tenaga pendidik yang memiliki kualifikasi resmi sebagai pengajar, sedangkan sisanya adalah tenaga pendidik honorer yang direkrut berdasarkan atas unsur kekerabatan dan sejenisnya. (Safitri, 2017)

Permasalahan juga terjadi dalam kurikulum belajar mengajar dimana pemerintah sudah menerapkan kurikulum untuk bahan ajar sehari-hari namun permasalahan yang terjadi buku paket (bahan ajar) keterlambatan datang ke daerah Badau sedangkan di Badau sendiri tidak ada toko buku yang menjual buku paket sebagai bahan belajar mengajar yang sesuai kurikulum yang sudah ditetapkan pemerintah daerah dan pemerintah pusat.

Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (KemPPN/BAPPENAS) pada tanggal 21 April 2015 telah menetapkan Surat Nomor 2421/Dt.7.2/04/2015 yang berisi tentang Daerah Tertinggal, Terdepan, dan Terluar (D3T) pada tahun 2015 dengan sebanyak 122 kabupaten ditetapkan sebagai daerah tertinggal dan 43 daerah terdepan dan terluar yang seharusnya

wilayah D3T merupakan salah satu prioritas pembangunan sesuai visi Nawacita. Di sisi lain, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2008 tentang wajib belajar untuk seluruh masyarakat Indonesia dimanapun berada tanpa terkecuali dengan tujuan menjadi masyarakat yang berkualitas, bisa bersaing dan melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi.

Wilayah perbatasan membutuhkan perhatian khusus dari pemerintah karena jauh dari pemerintah pusat sementara itu wilayah perbatasan adalah pintu masuk yang sering di lewati oleh warga negara asing yang memiliki tujuan untuk berkunjung ke Indonesia, ketertinggalan dalam aspek pendidikan adalah cermin ketertinggalan dalam aspek-aspek lain penyebab masalah ini tidak lain adalah keterbatasan dana dan sumber daya manusia. “Daerah perbatasan merupakan kawasan strategis yang dilihat dari sudut kepentingan pertahanan dan keamanan” menurut UU Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang. (Yopi, 2018)

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana kualitas pelayanan pendidikan dasar di daerah perbatasan Indonesia-Malaysia di Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2018?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan dasar di daerah perbatasan Indonesia-Malaysia di Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2018.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah manfaat secara teoritis dan praktis yakni sebagai berikut:

1. Teoritis:

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan literatur mengenai tata penyelenggaraan sistem pelayanan publik khususnya pendidikan dasar di daerah perbatasan Indonesia-Malaysia.

2. Praktis:

a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu, pengetahuan, wawasan serta pengalaman dalam menerapkan teori-teori tentang sistem penyelenggaraan publik khususnya pendidikan dasar di daerah perbatasan Indonesia-Malaysia Tahun 2018.

b) Sebagai bentuk pembelajaran dan pendalaman materi bagi penulis sendiri, terhadap penerapan bidang keilmuan pada Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

#### **E. Studi Terdahulu**

Penelitian ini menggunakan 20 *literature review* yang berbeda-beda yang bertujuan untuk mewujudkan kinerja pemerintah daerah yang lebih baik dalam memberi pelayanan publik khususnya pendidikan dasar di daerah perbatasan Indonesia-Malaysia. *Literature review* tersebut akan dikelompokkan sebagai berikut:

*Pertama*, Pengembangan Wilayah Perbatasan Sebagai Upaya Pemerataan Pembangunan Wilayah di Indonesia, Kerjasama Antardaerah Untuk

Meningkatkan Pembangunan Daerah dan Pelayanan Publik di Kawasan Perbatasan, Membangun Manajemen Daerah Perbatasan yang Efektif, Program Pembangunan Kawasan Perbatasan, dan Urgensi Pengelolaan Wilayah Perbatasan dalam Kaitannya dengan Kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama yakni sama-sama menyoroti peran pemerintah dalam pembangunan di daerah perbatasan serta bagaimana pemerataan pembangunan di daerah terdepan Indonesia yang secara langsung berbatasan dengan negara tetangga.

*Kedua*, Studi Tentang Pembangunan Bidang Pendidikan di Daerah Perbatasan Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau, Manajemen Perbatasan Fokus Inovasi Pendidikan di Perbatasan Kalimantan Utara, Pendidikan di Beranda Terdepan Negara Perbatasan Entikong, dan Pendidikan di Perbatasan dalam Film “Batas”. Penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama yakni sama-sama menyoroti bagaimana kondisi pembangunan pendidikan di wilayah perbatasan, serta keterbatasan sarana dan prasarana.

*Ketiga*, Resiliensi Guru di Sekolah Terpencil, Pelaksanaan Praktek Mengajar Bagi Guru Peserta Pendidikan Jarak Jauh yang Tinggal di Wilayah Terpencil, Pelaksanaan Standar Nasional Dalam Dunia Pendidikan, Pengembangan Mutu Pendidikan Ditinjau dari segi Sarana dan Prasarana (Sarana dan Prasarana Pplp), Reformasi Pendidikan Dasar di Indonesia, dan Pendidikan di Indonesia: Masalah dan Solusinya. Penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama yakni sama-sama menyoroti kekurangan pendidikan di

wilayah terpencil dan pelosok di Indonesia baik dari segi sarana dan prasarana serta masalah di dunia pendidikan dan bagaimana solusinya.

*Keempat*, Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penguatan Partisipasi Masyarakat, Peranan Pendidikan Dalam Pengentasan Kemiskinan, Persepsi Orang Tua terhadap Pentingnya Pendidikan bagi Anak, dan Investasi Sumber Daya Manusia Melalui Pendidikan. Penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama yakni sama-sama menyoroti tentang pentingnya pendidikan bagi seluruh masyarakat di Indonesia untuk kedepannya menjadi negara yang mandiri dan berdaya saing tinggi.

Berikut ini adalah penjelasan ringkasan dari keseluruhan literature review dari beberapa penelitian:

Tabel 1. 3  
Literature Review

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aziz Budianta</li> <li>- Wahyudi &amp; Maria AP. Sari</li> <li>- Khairul Muluk</li> <li>- Suprayoga Hadi</li> <li>- Mexsasai Indra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengembangan Wilayah Perbatasan Sebagai Upaya Pemerataan Pembangunan Wilayah di Indonesia</li> <li>- Kerjasama Antardaerah Untuk Meningkatkan Pembangunan Daerah dan Pelayanan Publik di Kawasan Perbatasan</li> <li>- Membangun Manajemen Daerah Perbatasan yang Efektif</li> <li>- Program Pembangunan Kawasan Perbatasan</li> <li>- Urgensi Pengelolaan Wilayah Perbatasan dalam Kaitannya dengan Kedaulatan Negara</li> </ul>	<p>Penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama yakni sama-sama menyoroti peran pemerintah dalam pembangunan di daerah perbatasan serta bagaimana pemerataan pembangunan di daerah terdepan Indonesia yang secara langsung berbatasan dengan negara tetangga.</p>

		Kesatuan Republik Indonesia	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aylin A'ing</li> <li>- Lia Rosliana, Fani Heru W, Wildan Lutfie, Kemal Hidayah dan Tri Noor Aziza</li> <li>- Kardius Richi Yosada</li> <li>- Dwipa Anggraini Setiaputri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Studi Tentang Pembangunan Bidang Pendidikan di Daerah Perbatasan Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau</li> <li>- Manajemen Perbatasan Fokus Inovasi Pendidikan di Perbatasan</li> <li>- Pendidikan di Beranda Terdepan Negara Perbatasan Entikong</li> <li>- Pendidikan di Perbatasan dalam Film "Batas"</li> </ul>	<p>Penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama yakni sama-sama menyoroti bagaimana kondisi pembangunan pendidikan di wilayah perbatasan, serta keterbatasan sarana dan prasarana.</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riza Diah A.K. &amp; Pramesti Pradna P</li> <li>- Wahyuni Kadarko, Dian Novita, dan Refni Delfy</li> <li>- Asri Lubis</li> <li>- Alex Aldha Yudi</li> <li>- Tatak Prapti Ujiyati</li> <li>- M. Shiddiq Al-Jawi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resiliensi Guru di Sekolah Terpencil</li> <li>- Pelaksanaan Praktek Mengajar Bagi Guru Peserta Pendidikan Jarak Jauh yang Tinggal di Wilayah Terpencil</li> <li>- Pelaksanaan Standar Nasional Dalam Dunia Pendidikan</li> <li>- Pengembangan Mutu Pendidikan Ditinjau dari segi Sarana dan Prasarana (Sarana dan Prasarana Pplp)</li> <li>- Reformasi Pendidikan Dasar di Indonesia</li> <li>- Pendidikan di Indonesia: Masalah dan Solusinya</li> </ul>	<p>Penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama yakni sama-sama menyoroti kekurangan pendidikan di wilayah terpencil dan pelosok di Indonesia baik dari segi sarana dan prasarana serta masalah di dunia pendidikan dan bagaimana solusinya.</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dasim Budimansyah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui</li> </ul>	<p>Penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dicky Djatnika Utama</li> <li>- Nina Siti Salmaniah Siregar</li> <li>- Hastarini Dwi Atmanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penguatan Partisipasi Masyarakat</li> <li>- Peranan Pendidikan Dalam Pengentasan Kemiskinan</li> <li>- Persepsi Orang Tua terhadap Pentingnya Pendidikan bagi Anak</li> <li>- Investasi Sumber Daya Manusia Melalui Pendidikan</li> </ul>	<p>yakni sama-sama menyoroti tentang pentingnya pendidikan bagi seluruh masyarakat di Indonesia untuk kedepannya menjadi negara yang mandiri dan berdaya saing tinggi.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dari keseluruhan *literature review* peneliti yang akan dilakukan penulis berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Dimana peneliti akan memfokuskan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di Daerah Perbatasan Indonesia-Malaysia Tahun 2018 sehingga dapat melengkapi penelitian-penelitian yang sudah ada dan ingin melanjutkan penelitian yang sebelum.

## **F. Kerangka Dasar Teori**

### **1. Kualitas Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi

masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dielaborasi dalam tiga sudut pandang. *Pertama*, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). *Kedua*, kualitas yang ditetapkan. *Ketiga*, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan (Deddy Mulaydi, 2018).

Menurut Deddy dkk (2018) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
- e. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dana tau kepentingan masyarakat (Sadu Wasistiono, 2001:51-52).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1993:139). Karenanya birokrasi publik berkewajiban untuk bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional (Herdiansyah, 2011:15).

Menurut Deddy dkk (2018) dalam praktiknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan, maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam 4 jenis yaitu:

- 1) Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- 2) Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;

- 3) Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan
- 4) Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatnya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equality* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku (Herdiansyah, 2011:16).

Penyediaan pelayanan dasar (*core public services*) dalam konteks pendekatan sosial, berhubungan dengan penyediaan pelayanan dibidang pendidikan dan kesehatan. Secara ekonomis, penyediaan pelayanan dasar tersebut tidak memberikan keuntungan finansial atau PAD kepada Daerah, dan bahkan membutuhkan biaya dalam jumlah yang besar untuk

menyediakan pelayanan pendidikan dan kesehatan. Penyediaan pelayanan pendidikan dan kesehatan harus dilihat sebagai investasi jangka panjang yang harus disikapi secara bijak dengan pandangan dan pemikiran jauh kedepan, karena hasilnya baru akan dinikmati oleh masyarakat dan pemerintah/pemerintah daerah dinas mendatang. Kebijakan penyediaan pelayanan dasar di bidang pendidikan dan kesehatan, pada hakekatnya menjadi tugas dan kewajiban pemerintah dan pemerintah daerah, untuk mewujudkan cita-cita bangsa sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim 2008:22).

Menurut Fandy Tjiptono (1995:24) pengertian kualitas adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pengertian tentang kualitas sangat beragam antara lain disebabkan dengan cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas. Menurut Garvin terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dan dalam situasi yang berlainan, diantaranya:

a. Transcendental approach

Dalam pendekatan ini kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit diartikan secara persis atau akurat.

b. Product-based approach

Bersifat objektif dan menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

c. User-based approach

Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi.

d. Manufacturing-based approach

Bersifat supply dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan serta pemanufacturan mengartikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratannya.

e. Value-based approach

Kualitas dari segi nilai dan harga, dengan memperhatikan trade off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai affordable excellent artinya produk dengan kualitas yang dapat diterima pada tingkat harga yang wajar.

Menurut Zeithaml dkk (1990), kualitas pelayanan dapat diukur dari 10 dimensi, yaitu:

- a. *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layana.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kotak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the costumer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## **2. Pendidikan Dasar**

Pendidikan ialah upaya mencerdaskan pikiran, menghaluskan budi pekerti, memperluas cakrawala pengetahuan serta memimpin dan

membiasakan anak-anak menuju kearah kesehatan badan dan kesehatan ruhani bangsanya. Sudah barang tentu masing-masing bangsa telah mempunyai konsepsi tentang batas-batas dan kelanjutan pendidikan yang dianggapnya baik dan berfaedah bagi si anak pada hidupnya untuk menggapai masa depan yang lebih cemerlang (Nasruddin, 2008).

Menurut Redja (2001) mendefinisikan definisi sempit pendidikan adalah sekolah. Pendidikan adalah pengajaran yang diselenggarakan di sekolah lembaga pendidikan formal. Pendidikan adalah segala pengaruh yang diupayakan sekolah terhadap anak dan remaja yang sempurna dan kesadaran penuh terhadap hubungan-hubungan dan tugas-tugas sosial mereka.

Karakter khusus pendidikan dalam definisi sempit menurut Redja (2001):

- a. *Masa Pendidikan.* Pendidikan berlangsung seumur hidup dalam setiap saat selama ada pengaruh lingkungan.
- b. *Lingkungan Pendidikan.* Pendidikan berlangsung dalam segala lingkungan hidup, baik yang khusus diciptakan untuk kepentingan pendidikan maupun yang ada dengan sendirinya.
- c. *Bentuk Kegiatan.* Terentang dari bentuk-bentuk yang misterius atau tak disengaja sampai dengan terprogram. Pendidikan berbentuk segala macam pengalaman belajar dalam hidup. Pendidikan berlangsung dalam beraneka ragam bentuk, pola, dan lembaga. Pendidikan dapat

terjadi sembarang, kapan dan di mana pun dalam hidup. Pendidikan lebih berorientasi pada peserta didik.

- d. *Tujuan*. Tujuan pendidikan terkandung dalam setiap pengalaman belajar, tidak ditentukan dari luar. Tujuan pendidikan adalah pertumbuhan. Tujuan pendidikan adalah sama dengan tujuan hidup.

Pendidikan dasar merupakan pendidikan yang melandasi pendidikan menengah, setiap warga Negara yang berusia tujuh tahun sampai dengan lima belas tahun wajib mengikuti pendidikan dasar Pendidikan dasar berbentuk Sekolah Dasar (SD) Madrasah Ibtidaiyah (MI) atau bentuk lainnya yang sederajat Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Madrasah Tsanawiyah (MTs), atau bentuk lainnya yang sederajat.

Pada jenjang pendidikan dasar inilah kemampuan dan keterampilan dasar dikembangkan untuk peserta didik, baik sebagai bekal pendidikan lebih lanjut maupun untuk menempuh kehidupan dalam masyarakat pertama kali pendidikan dasar dicanangkan pemerintah melalui Inpres No. 10/1973 dalam bentuk wajib belajar enam tahun untuk semua umur tujuh sampai dua belas tahun. sepuluh tahun setelah pencanangan dan pelaksanaan program wajib belajar enam tahun meliputi Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama tiga tahun atau yang setara (Aylin, 2015).

Menurut Redja (2001) makin besar jumlah murid/siswa/mahasiswa warga belajar yang putus sekolah dan/atau mengulangi, menunjukkan alur

proses penyelesaian belajar (*student flow*) makin tidak lancar atau tidak efisien. Masalah transformasi pendidikan berkenaan masalah mutu:

- a. *Tenaga kependidikan* terutama mutu tenaga pengajar yang sangat berhubungan dengan mutu kemampuan profesional dan sifat kepribadiannya.
- b. *Peserta didik*, yang sangat berhubungan erat dengan mutu kesiapan belajar, mutu kemampuan belajar, dan mutu gaya mereka belajar.
- c. *Kurikulum atau program belajar-mengajar* yang dipergunakan menjadi acuan kegiatan belajar-mengajar.
- d. *Sarana dan prasarana pendidikan* yang tersedia dan digunakan dalam proses kegiatan belajar-mengajar dan proses administratif pengelolaan pendidikan.
- e. *Suasana sosial budaya* yang tersedia dalam lingkungan pendidikan dan/atau lingkungan kerja.

Menurut Idochi Anwar (2003:29-30) ada lima faktor penting dalam ilmu pendidikan yang perlu dikaji yaitu faktor tujuan pendidikan, pendidik, anak didik, alat pendidik, dan lingkungan pendidikan.

- a. Faktor tujuan Pendidikan

Tujuan pendidikan berkaitan dengan masa depan yang menjadi norma yang dikehendaki atau yang diinginkan dalam pendidikan. Hal ini tergantung rumusan kita dan filosofi kita terhadap manusia. Tujuan ini akan menentukan materi yang tepat untuk kegiatan pendidikan.

b. Faktor anak didik

Anak didik merupakan manusia yang akan kita bawa sebagai manusia terdidik (educated man). Siapa anak yang kita bawa ini, bagaimana keadaannya, apa kelebihan dan kekurangannya? Merupakan pertanyaan yang penting dijawab.

c. Faktor alat pendidikan

Faktor ini menjadi andalan utama bagi pendidik dalam menjalankan tugasnya sebagai pendidik. Dalam pada itu pertimbangan moral terhadap alat/metode yang digunakan amat penting. Tidak berarti kita harus menghalalkan cara atau alat, mengingat secara etis suatu tujuan yang baik (*normatif*) dicapai dengan baik pula.

d. Faktor lingkungan pendidikan

Faktor ini pada akhirnya menentukan keberhasilan proses pendidikan. Lingkungan yang tidak kondusif tidak akan menghasilkan perjumpaan paedagogis. Lingkungan tersebut terkait dengan nilai-nilai yang dituju, apakah keluarga, sekolah atau masyarakat/organisasi.

### **3. Daerah Perbatasan**

Menurut Undang-Undang No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang membahas bahwa kawasan perbatasan ditetapkan sebagai Kawasan Strategis Nasional dari sudut pandang pertahanan dan keamanan. Adanya peraturan ini tidak hanya membahas tentang hankam semata melainkan tujuan peningkatan kesejahteraan masyarakat yang berlandaskan hankam dan lingkungan sehingga menjadi strategi yang tepat untuk pengembangan

kawasan perbatasan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjamin kedaulatan wilayah NKRI.

Daerah perbatasan merupakan wilayah yang secara geografis berbatasan langsung dengan negara tetangga dan langsung berhadapan dengan negara lain. Wilayah yang dimaksud adalah bagian wilayah provinsi, kabupaten atau kota yang langsung bersinggungan dengan garis batas negara (atau wilayah negara tetangga). Dalam rencana induk pengelolaan perbatasan negara (Bappenas) perbatasan didefinisikan sebagai wilayah Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berbatasan dengan negara lain, dan batas-batas wilayahnya ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan (Aylin, 2015).

Wilayah perbatasan merupakan wilayah pertemuan antara dua wilayah administrasi, namun sumberdaya alam (**natural resources**) dan masyarakatnya bisa menjadi bagian komplementer pada satu satuan sistem fungsional bagi pengembangan wilayah yang didukung oleh sistem prasarana wilayah bersama. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bappeda Provinsi D.I Yogyakarta bekerjasama dengan Lembaga Penelitian P4N UGM tahun 1993, wilayah perbatasan dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) tipe (Listiyah M dalam Aziz Budianta 2010), yaitu:

- a. Wilayah buntu, dicirikan oleh: (a) posisi pada ujung jaringan atau bahkan belum terjangkau oleh sistem jaringan yang merangkai tempat tersebut dengan pusat pelayanan hirarkhi terendah dalam sistem wilayah yang membawahnya atau dengan perkotaan lain; (b) terletak

- pada lahan marginal karena sifat geologi wilayahnya (seperti: morfologi, lereng, batuan, dan tanah); (c) kepadatan penduduk rendah; dan (d) proyek pengembangan sangat terbatas karena faktor ekologis;
- b. Wilayah perbatasan jalur perifer, dicirikan oleh: (a) terlewati sistem jaringan jalan yang merangkai tempat tersebut dengan sistem wilayah yang membawahnya, maupun dengan sistem seberang perbatasan; (b) terletak pada wilayah dengan kegiatan ekonomi sedang; dan (c) prospek pengembangan sangat tergantung wilayah yang secara langsung terangkai menjadi satu kesatuan wilayah atau kesatuan sistem jaringan dengan wilayah tersebut;
- c. Wilayah perbatasan kontak tinggi, dicirikan oleh: (a) posisi antar wilayah utama; (b) intensitas kegiatan ekonomi pada satu sisi atau pada kedua sisi pembatas; (c) kepadatan penduduk relatif tinggi; dan (d) terdapat aglomerasi penduduk dan pusat pelayanan yang melayani kebutuhan penduduk pada kedua sisi perbatasan.

### **G. Definisi Konseptual**

Konsep menggambarkan suatu keadaan yang akan diteliti serta didalamnya meliputi keadaan suatu kelompok atau individu yang akan menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **1. Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar**

Kualitas pelayanan pendidikan dasar merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan pendidikan tersebut. Totalitas dari karatersitik suatu pelayanan yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

## **2. Daerah Perbatasan**

Daerah perbatasan merupakan daerah yang berdekatan dengan negara tetangga dan bersinggungan garis batas dengan negara lain memiliki batas-batas yang jelas yang diatur dalam undang-undang. Wilayah perbatasan juga wilayah Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia bagian dari kabupaten atau kota, provinsi yang secara geografis berbatasan langsung dengan negara lain.

## **H. Definisi Operasional**

Indikator Pengukur Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di Daerah Perbatasan. Kualitas pelayanan pendidikan dasar di daerah perbatasan dapat diukur dari 10 dimensi, yaitu:

1. *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Tabel 1. 4  
Indikator Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di Daerah Perbatasan Indonesia-  
Malaysia

Variabel	Indikator	Parameter
Kualitas pelayanan pendidikan dasar	1. Tangible	Gedung sekolah (Ruang kelas, meja kursi dan papan tulis)
	2. Reliable	Ketepatan kurikulum yang digunakan baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku
	3. Responsiveness	Kemauan guru-guru dalam membantu siswa-siswi dalam proses belajar mengajar
	4. Competence	Tenaga pengajar/guru yang mengajar sesuai pada bidangnya
	5. Courtesy	Ketanggapan guru terhadap siswa-siswinya baik dalam masalah pelajaran maupun masalah bimbingan dan konseling
	6. Credibility	Kejujuran guru dan Dinas Pendidikan mengenai keadaan sekolah di perbatasan dan bagaimana transparansi guru dalam memberi nilai kepada siswa dan siswi
	7. Security	Bangunan sekolah yang bebas dari bahaya dan resiko
	8. Access	Kemudahan hubungan antara orang tua dan pihak sekolah
	9. Communication	Timbal balik komunikasi antara pihak sekolah dengan orang tua
	10. Understanding the costumer	Usaha pihak sekolah dalam mengetahui kebutuhan siswa dan siswi

## I. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu memaparkan serta memberi gambaran tentang masalah yang

diteliti, yakni Kualitas Pelayanan Pendidikan di Daerah Perbatasan Indonesia-Malaysia Tahun 2018.

Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan sebagai sumber untuk penelitian. Metode penelitian kualitatif biasanya cenderung menggunakan teknis analisis mendalam (*in-depth analysis*)- mengkaji masalah dari kasus per kasus karena dalam metodologi penelitian kualitatif diyakini bahwa sifat dari suatu masalah dengan masalah lainnya berbeda (Nurlina T. Muhyiddin, 2017).

Strauss dan Corbin (2009:5) menyatakan bahwa keunggulan dari penelitian kualitatif yaitu dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami latar belakang fenomena yang sedikitpun belum diketahui; dapat memperoleh wawasan tentang sesuatu yang hanya baru sedikit diketahui; serta memberi rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh penelitian kuantitatif (Nurlina T. Muhyiddin, 2017).

Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi. Ia juga bisa bersifat komperatif dan korelatif. Penelitian deskriptif banyak membantu terutama dalam penelitian yang bersifat longitudinal, genetik dan klinis (Achmadi, 1999).

Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk mempelajari kondisi suatu objek yang alamiah, dimana peran peneliti dalam hal ini adalah sebagai instrumen pokok. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pola triangulasi (gabungan), kemudian dilanjutkan dengan proses analisis data yang bersifat induktif. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menggunakan data induktif untuk mendapatkan hasil penelitian yang bersifat kualitatif yaitu peneliti akan lebih mengutamakan makna kejadian secara keseluruhan (Sugiyono, 2013).

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kabupaten Kapuas Hulu, Provinsi Kalimantan Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada banyaknya isu-isu penting di daerah perbatasan terkait isu pelayanan publik, terlebih lagi mengenai isu pendidikan di daerah perbatasan yang terluar, tertinggal dan terdepan. Dengan alasan ini ingin memahami dan mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pendidikan di Daerah Perbatasan Indonesia-Malaysia Tahun 2018.

## **3. Data dan Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapatkan dari responden yang berupa pernyataan beserta keterangan dari pihak-pihak terkait dengan masalah yang ada dalam penelitian. Dalam hal ini data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data Kualitas Pelayanan

Pendidikan di Daerah Perbatasan Indonesia-Malaysia Tahun 2018 yang diperoleh secara langsung dari responden berupa jawaban yang berasal dari daftar pertanyaan yang telah dilakukan survey. Penulis menekankan dalam penelitian ini pencarian data melalui wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung untuk melengkapi data primer yang berupa jurnal, buku, koran, majalah, website, serta data-data lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal, buku, dan website yang berhubungan dengan variable penelitian.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Untuk mengumpulkan data seakurat mungkin mengenai variable yang akan dikaji dalam penelitian, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Tujuan wawancara ialah untuk mengumpulkan informasi dan bukannya untuk merubah atau mempengaruhi pendapat responden (Achmadi, 1999).

Wawancara akan dilakukan dengan cara berhadapan langsung dengan yang diwawancari, tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab. Isi dari pertanyaan tersebut berhubungan dengan indikator kualitas pelayanan pendidikan dasar di Kecamatan Badau daerah perbatasan Indonesia-Malaysia. Adapun informan dalam penelitian ini adalah kepala-kepala sekolah dasar yang berada di perbatasan dan pihak Dinas Pendidikan Kabupaten Kapuas Hulu.

b. Observasi

Menurut Rahmawati Dian Eka (2014) observasi adalah cara pengumpulan data dengan konsep penelitian di dalam unit analisis penelitian melalui pengamatan secara langsung. Jadi observasi yaitu cara memperoleh data dengan melihat langsung objek penelitian guna mendapatkan suatu gambaran dalam penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumen dan *record* digunakan untuk keperluan penelitian, menurut Guba dan Lincoln karena alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan seperti dokumen dan *record* digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong; berguna sebagai ‘bukti’ untuk suatu pengujian; keduanya berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks; *record* relatif murah dan tidak sukar diperoleh, tetapi dokumen harus dicari dan ditemukan; keduanya tidak reaktif sehingga tidak sukar ditemukan dengan teknik kajian isi;

Hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki (Moleong, 2001).

Dengan dokumentasi peneliti mengumpulkan data melalui dokumen baik yang berbentuk gambar, tulisan, serta karya-karya monumental seseorang. Yang dimaksud dengan metode dokumentasi ialah sekumpulan berkas yakni mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah agenda, notulen dan sebagainya. Dokumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pendidikan dasar di Kecamatan Badau daerah perbatasan Indonesia-Malaysia.

Tabel 1. 5  
Teknik Pengumpulan Data

No	Teknik Pengumpulan Data	Data yang dibutuhkan	Sumber Data
1.	Wawancara	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nama narasumber</li> <li>- Daftar pertanyaan diajukan ke Dinas Pendidikan Kabupaten Kapuas Hulu dan Kepala Sekolah Dasar di Perbatasan Indonesia-Malaysia</li> </ul> <p>1. Tangible: Apakah fasilitas fisik gedung sekolah seperti ruang kelas, meja kursi dan papan tulis memenuhi syarat belajar mengajar?</p> <p>2. Reliable: Apakah kurikulum dalam program belajar mengajar tepat sesuai</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinas Pendidikan Kapuas Hulu</li> <li>- Kepala Sekolah Dasar di Perbatasan Indonesia-Malaysia</li> </ul>

		<p>standar yang ditentukan pemerintah baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku?</p> <p>3. Responsiveness: Apakah guru mau membantu siswa dan siswa yang belum paham dalam belajar mengajar?</p> <p>4. Competence: Apakah Tenaga Pengajar/guru mengajar sesuai pada bidangnya?</p> <p>5. Courtesy: Apakah guru tanggap jika ada siswa siswi yang mengadu baik dalam masalah pelajaran maupun masalah bimbingan dan konseling?</p> <p>6. Security: Apakah bangunan sekolah bebas dari bahaya dan resiko?</p> <p>7. Credibility: Apa saja kendala yang dihadapi sekolah dasar di perbatasan dan bagaimana transparansi guru dalam memberi nilai kepada siswa dan siswi?</p> <p>8. Access: Apakah orang tua mendapatkan kemudahan dalam berhubungan dengan guru-guru di sekolah?</p> <p>9. Communication: Apakah terjadi komunikasi antara orang tua dengan pihak sekolah?</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		10. Understanding the costumer: Apakah pihak sekolah dan Dinas Pendidikan berusaha memahami kebutuhan siswa-siswi yang bersekolah di perbatasan?	
2.	Observasi	Pengamatan langsung ke tiga sekolah yang paling dekat dengan perbatasan Indonesia-Malaysia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SDN 8 Sebindang</li> <li>- SDN 1 Badau</li> <li>- SDN 11 Janting</li> </ul>
3.	Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan Kinerja Dinas Pendidikan</li> <li>2. Hasil monitoring dan evaluasi Dinas Pendidikan Sekolah)</li> <li>3. Laporan Pembangunan Sekolah</li> <li>4. Data Sarana dan Prasarana Jenjang Sekolah Dasar</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinas Pendidikan Kapuas Hulu</li> <li>- Sekolah-sekolah dasar di perbatasan Indonesia-Malaysia</li> </ul>

## 5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan metode riset NVivo. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Rulam (2016), kata *kualitatif* menyatakan penekanan pada proses makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya, dalam istilah-istilah kuantitas, jumlah, intensitas, dan frekuensi. Para peneliti kualitatif menekankan sifat realitas yang dikonstruksi secara sosial, hubungan yang intim antara peneliti dan apa yang distudi, dan kendala-kendala inkuiri yang bermuatan-nilai (*value-laden*). Mereka mencari jawaban atas pertanyaan yang menekankan pada bagaimana pengalaman sosial diciptakan dan diberi makna.

Menurut Dedy Permadi Dosen Muda Departemen Ilmu Hubungan Internasional Fisipol UGM NVivo merupakan metode riset yang bermanfaat untuk membantu riset kualitatif secara efisien, membantu konsumsi logika dan desain penelitian, serta memberikan fasilitas untuk menganalisis konten. Berikut adalah beberapa fitur penting menurut Dedy yang membantu mengolah data riset kualitatif.

1. Create New dengan tujuan membuat pekerjaan baru dengan memberi nama riset yang akan dikerjakan. Setelah itu, memasukan literatur yang akan digunakan dalam penelitian. Pada tahapan ini peneliti memasukan sebuah data berupa literatur terkait peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dasar.
2. Fitur Import, selanjutnya dikenalkan Fitur Import yang mempunyai fungsi memasukan data eksternal, internal dan memos. Data eksternal adalah data dalam bentuk link yang berasal dari cloud atau data hyperlink, sedangkan data internal adalah data yang diambil dari disk, untuk memos sendiri catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian. Data yang bisa di import adalah data dalam bentuk dokumen, PDF, dan gambar. Ketiga data-data tersebut dimasukan dengan cara yang sama.
3. Ncapture, data yang bisa dimasukan adalah capture yang berisi konten dari sebuah akun media sosial. NCapture bisa digunakan untuk men-capture yang ditulis dalam media sosial. Ncapture untuk twitter digunakan secara otomatis men-capture tweet yang ditulis selama 3

bulan, sedangkan untuk Facebook NCapture dapat dilakukan dengan cara menscroll profil akun yang ingin di analisis. Output dari fitur ini adalah data lengkap mengenai akun yang di capture. Menurut Dedy, NCapture mempermudah mendapatkan data penelitian yang berhubungan dengan analisis konten media sosial dengan kemudahan tanpa membaca atau menganalisis postingan satu-persatu.

4. Fitur Node, selanjutnya dijelaskan mengenai proses coding. Fitur Node merupakan fitur yang dipakai dalam proses ini yang digunakan untuk klasifik (Berita, 2017)asi data-data dalam penelitian. File terkait yang sudah di import selanjutnya dibaca untuk menemukan kalimat-kalimat yang ingin di analisis. Selanjutnya dikelompokan sesuai node yang dibuat dengan warna yang berbeda-beda. Fitur ini mempermudah peneliti untuk melakukan review terhadap literatur dan juga untuk mengklasifikasi data yang digunakan dalam penelitiannya.
5. Fitur Query, selanjutnya data-data yang sudah diklasifikasikan kemudian dapat diolah dengan menggunakan fitur Query. Tujuan fitur ini dengan memuat fasilitas Text Search untuk mencari mencari kata-kata yang sama dalam data, World Frequency berguna untuk mencari kata-kata yang sering muncul baik dalam 1 node maupun dalam semua data, serta World Tree berguna untuk melihat pohon hubungan antara kata yang sering muncul dengan kata-kata lainnya. Query adalah fitur yang berguna dalam menganalisis kecenderungan kata yang ditulis oleh seseorang dalam media sosialnya.