

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Hakekat dari kemerdekaan Negara Kesatuan Republik Indonesia ( NKRI ) yang diperoleh pada tanggal 17 Agustus 1945 adalah merupakan pembangunan manusia seutuhnya, seperti yang tersirat UUD 1945. Dalam rangka pencapaian hal tersebut pemerintah mencanangkan Pembangunan Program Jangka Panjang (PPJP) di dalam masa ini, masyarakat kita memasuki tahap pembangunan nasional penting, untuk itu diperlukan pemikiran-pemikiran kebijakan yang dirumuskan kedalam berbagai bidang, termasuk salah satunya adalah bidang pendidikan yang juga termasuk kedalam bidang yang sangat vital, artinya bidang yang akan menentukan arah tujuan generasi muda yang akan datang. Indonesia yang merupakan Negara dengan penduduk terbesar di dunia dimana diperkirakan jumlah penduduknya kurang-lebih 210 juta jiwa. Jumlah yang sangat besar sekali, seharusnya dengan jumlah yang sedemikian besar itu merupakan modal besar bagi pembangunan, sekaligus potensi konflik yang besar pula, apabila jumlah penduduk yang sedemikian besar ini berdayaguna secara tepat maka akan memberikan kontribusi yang besar bagi kemaslahatan dan kemakmuran masyarakat indonesia melalui pembangunan, akan tetapi hal itu sulit dicapai karena rendahnya kualitas produktivitas masyarakat Indonesia, yang disebabkan

Posisi strategis pelayanan pendidikan yang diserahkan pengelolaannya kepada Daerah ini terletak pada perannya yang menentukan tinggi-rendahnya kualitas sumberdaya manusia Indonesia pada masa mendatang. Kegagalan pelayanan pendidikan dasar akan berimbas pada rendahnya mutu sumberdaya manusia Indonesia, yang dikhawatirkan akan berimbas pada semakin meningkatnya angka kemiskinan. Argumentasinya sebagaimana diungkap Asep Suryahadi (2001), adalah sebagai berikut:

“Dari sudut pandang jangka panjang, pendidikan adalah suatu sarana yang paling efektif untuk menghapuskan kemiskinan. Melalui pendidikan yang lebih baik dan lebih tinggi anak-anak dari keluarga miskin dapat memperoleh pekerjaan yang lebih baik, sehingga memungkinkan mereka mematahkan mata-rantai kemiskinan.”

Di dalam UUD '45 pada pasal 31 ayat (1)&(2) menyebutkan bahwa “Tiap-tiap warga negara berhak mendapatkan pengajaran”& “pendidikan harus diusahakan dan diselenggarakan oleh pemerintah sebagai suatu sistem pengajaran nasional”. Pengertian ini diperluas dengan tidak membatasi pada pengajaran saja, melainkan juga memperhatikan pada unsur-unsur pendidikan yang berhubungan dengan pertumbuhan kepribadian manusia Indonesia yang bersama-sama merupakan perwujudan bangsa Indonesia, suatu bangsa yang bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa, memelihara budi perkerti kemanusiaan dan memegang cita-cita moral rakyat yang luhur. Cita-cita tersebut selanjutnya dikukuhkan lagi dengan ditetapkannya Undang-Undang No. 20/2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang disahkan DPR 11 Juni 2003, ditandatangani Presiden 8 Juli 2003. Dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional tersebut antara lain

“... yang bertujuan untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan dan hasil belajar pendidikan nasional yang berkeadilan dan berorientasi pada keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.”

memperoleh pendidikan yang bermutu" (Pasal 5 Ayat (1)). Kedua, "setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun wajib mengikuti pendidikan dasar" (Pasal 6 Ayat (1)). Ketiga, "pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi" (Pasal 11 Ayat (1)). Keempat, "pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya anggaran guna terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun" (Pasal 11 Ayat (2)).

Keberhasilan Indonesia dalam pembangunan jangka panjang tahap pertama ditunjukkan dengan mencapai tahap pendidikan yang universal tingkat sekolah dasar, walaupun pendidikan masih dalam taraf pemantapan sistem sebuah prestasi tersendiri dimana dinegara maju memerlukan waktu yang lebih dari 50 tahun untuk mencapai pendidikan universal 6 tahun berikutnya, akan tetapi Indonesia dalam mencapainya dalam kurun waktu 15 tahun sejak rencana dimulainya pada tahun 1969.

Namun demikian pada kenyataannya pengelolaan pelayanan pendidikan di Indonesia sampai saat ini belum memuaskan. Hal ini dapat diindikasikan baik secara makro maupun mikro. Secara makro terlihat bahwa peringkat Indeks Pengembangan Sumberdaya Manusia (Human Development Index) yang salah satu indikatornya adalah tingkat pendidikan menunjukkan bahwa Indonesia pada tahun 2004 menduduki posisi ke-111 di antara 197 negara yang juga merupakan posisi terendah di antara negara-negara ASEAN (UNDP : 2005). Sementara secara

... .. pendidikan dasar di berbagai

daerah masih kurang, yang diindikasikan dari banyaknya sarana sekolah yang tidak memadai serta kuantitas dan kualitas tenaga pendidikan yang rendah.

Dipandang dari konsep efisiensi pendidikan, mutu pendidikan akan ditandai oleh kemampuan program atau lembaga pendidikan untuk menghasilkan lulusan yang terampil dan cakap yang dibutuhkan oleh pasaran kerja. Kesempatan untuk memperoleh pendidikan harus diberikan secara merata (*equally*) dan pelayanan pendidikan harus diberikan secara adil (*equitably*) kepada seluruh masyarakat.

Sementara itu Kota Yogyakarta sebagai kota yang menyandang predikat sebagai kota pelajar dan menjadi barometer tinggi rendahnya kualitas pendidikan nasional, ternyata Kota Yogyakarta juga tengah menghadapi problema kualitas pelayanan pendidikan yang masih belum optimal, Hal ini terlihat dari menurunnya persentase kelulusan siswa (Tabel 1), serta menurunnya rata-rata Angka Partisipasi Kasar (APK) dan Angka Partisipasi Murni (APM) jenjang Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyyah.

**Tabel 1. 1**

**Persentase Kelulusan Siswa Tahun 2001 – 2005**

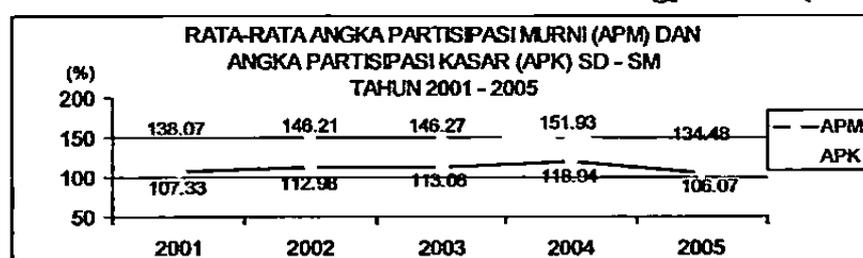
NO	TAHUN	% SISWA LULUSAN			
		SD	SMP	SMA	SMK
1	2001	-	99,79	99,05	98,73
2	2002	100	99,86	98,96	98,73
3	2003	100	98,65	99,48	99,03
4	2004	99,98	98,81	99,86	98,87
5	2005	99,89	96,30	96,30	91,17

*Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Walikota Jogjakarta, 2005.*

Sementara itu Angka Partisipasi Murni (APM) dan Angka Partisipasi

Yogyakarta jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD) sampai dengan Sekolah Menengah (SM) adalah di atas 100 %, namun ada kecenderungan menurun pada tahun 2005. Untuk mengetahui rata-rata prosentase APM dan APK tersebut dapat dilihat pada grafik di bawah ini :

**Gambar 1. 1**  
**Rata-rata APM dan APK SD-SMP di Kota Yogyakarta (2001-2005)**



*Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Walikota Jogjakarta, 2005.*

Dikatakan oleh Walikota Yogyakarta, Sesuai dengan kebijakan Peningkatan Kualitas Pendidikan, maka penyelenggaraan pendidikan harus tetap bersama masyarakat (tidak gratis). Ukuran kualitas selalu berkembang dan tidak ada batasnya, maka pada saat Pemerintah Kota mengalokasikan anggaran bidang pendidikan yang lebih besar, maka sharring dari Pemerintah dan Masyarakat tidak boleh berkurang minimal tetap atau bila memungkinkan ikut meningkat. Hal inilah yang harus menjadi komitmen seluruh pemangku kepentingan pendidikan, sehingga upaya meningkatkan kualitas pendidikan dapat terus dilaksanakan. Hasil Rapat Koordinasi Nasional Revitalisasi Pendidikan, Jakarta (2006)

Berkaitan dengan hal ini, Pengamat Pendidikan di Yogyakarta, Darmaningtyas (2005) menyatakan :

“Selain itu, muncul banyak sekali keluhan tentang bagaimana mempertahankan citra Yogyakarta sebagai kota pendidikan. Mahalnya biaya pendidikan, lingkungan yang tak lagi kondusif untuk belajar, serta merebaknya budaya hedonisme dan konsumerisme akibat pembangunan mal. Di sisi lain pemerintah kurang perhatian



Pemerintah Kota Yogyakarta khususnya akan lebih berusaha pemeratakan pendidikan keseluruh lapisan masyarakat melalui hubungan kerjasama dengan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta. Maka diharapkan nanti di masa depan Yogyakarta dapat dijadikan selain sebagai kota Budaya, Pariwisata, Pejuang dan juga sebagai kota Pelajar akan terus menghasilkan tunas-tunas baru yang berguna dan bermanfaat untuk bangsa dan bisa di handalkan dimasa yang akan datang. Oleh karena itu arah kebijakan sektor pendidikannya harus benar-benar tepat sasaran sehingga tercipta masyarakat/ generasi-generasi baru yang betul-betul siap terhadap perkembangan dan pembangunan.

Disini peran Dinas Pendidikan sangat penting karena merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab langsung terhadap mutu pendidikan serta mengimplementasikan kebijakan sektor pendidikan bagi masyarakat yang ada di daerahnya. Untuk itu keputusan dari dinas tersebut yang terkait dengan kebijakan pendidikan diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang ada sesuai dengan perkembangan dunia pendidikan yang akan terus berkembang sesuai dengan kebutuhan zaman.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis mencoba merumuskan masalah sebagai berikut :

***Bagaimana Persepsi Peserta Didik terhadap Kualitas Pelayanan***

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Untuk mengetahui sejauhmana Persepsi Peserta Didik Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di Kota Yogyakarta pada Tahun 2007.

### **D. MANFAAT HASIL PENELITIAN**

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang apakah Pemerintah Kota Yogyakarta betul-betul sudah memberikan Kualitas Pelayanan terbaik terhadap dunia pendidikan terutama Pendidikan Dasar.
2. Secara praktis hasil penelitian ini dapat membantu memberikan sumbangsih atau masukan bagi Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta serta masyarakat Kota Yogyakarta.
3. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Dinas Pendidikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar kepada masyarakat secara tepat dan merata.

### **E. KERANGKA DASAR TEORI**

Kerangka dasar teori merupakan uraian untuk menjelaskan variabel-variabel dan hubungan-hubungan antara variabel berdasarkan konsep atau definisi tertentu. Sehingga akan tampak jelas, sistematis dan ilmiah dalam melakukan kegiatan penelitian sebagai unsur terpenting adalah teori, karena mempunyai

... dalam rangka menjelaskan permasalahan atau

Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (1989) :

Teori adalah sarana pokok untuk menyatakan hubungan sistematis antara fenomena sosial maupun alami yang hendak diteliti.

Dengan demikian teori pada dasarnya merupakan sarana pokok untuk menyatakan hubungan sistematis antara fenomena sosial maupun alami yang hendak diteliti. Berdasarkan konsep tersebut diatas dapat dikatakan kerangka dasar teori sebagai berikut :

### 1. Persepsi

Dikemukakan oleh para ahli, Bima Walgito, (1991:54) : persepsi merupakan proses pengorganisasian terhadap stimulasi yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang integral dalam diri manusia

Dikatakan bahwa persepsi itu merupakan aktivitas yang integral, hal ini mengandung arti bahwa seluruh pribadi, seluruh apa yang ada dalam diri individu ikut berperan dalam persepsi. Kemudian Saparinah Sadli, (1986:72) memberikan persepsi sebagai berikut :

Persepsi seseorang merupakan suatu proses yang aktif dimana yang memegang peranan bukan hanya stimulus yang mengenalinya, tetapi ia juga sebagai keseluruhan dengan pengalaman-pengalamannya, motivasinya, dengan sikap-sikap yang relevan, terhadap stimulus tersebut.

Lebih lanjut, Mifta Thoha, (1983:183) memberikan batasan persepsi sebagai berikut :

Persepsi pada bentuknya dalam proses kognitif, yang dialami setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami

penafsiran yang unik terhadap situasi dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasinya

Dari berbagai pendapat yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah merupakan proses mental individu didalam memberikan pandangannya terhadap suatu hal atau obyek, sehingga menghasilkan sikap tertentu dalam diri individu yang bersangkutan. Karena sikap individu-individu yang berbeda akan melihat hal yang sama dengan cara-cara yang berbeda. Dengan kata lain persepsi merupakan bentuk pola pikir seseorang dalam memahami suatu fenomena atau obyek tertentu yang sangat subyektif.

Bentuk persepsi seseorang akan menentukan bagaimana seseorang bersikap berkenaan dengan obyek tertentu yang tidak terlepas dari kondisi lingkungan dimana seseorang bertempat tinggal, artinya seseorang dipengaruhi oleh lingkungannya namun suatu ketika lingkungan diciptakan kesesuaian dengan persepsi yang dimiliki seseorang sebagai seluruh pandangan terhadap suatu hal, terhadap sistem nilai yang dianut oleh masyarakat. Lingkungannya sangat berpengaruh terhadap suatu hal, maka sistem yang dianut oleh masyarakat lingkungannya sangat berpengaruh juga terhadap pembentukan seseorang.

Adalah jelas bahwa agar terjadi persepsi harus ada hal-hal yang tercakup dalam proses persepsi itu sendiri. Syarat-syarat yang harus ada adalah :

- a. Obyek atau sasaran yang harus diamati

c. Perhatian yang dalam hal ini merupakan persiapan dalam mengadakan pengalaman.

Jadi persepsi merupakan pandangan seseorang terhadap obyek-obyek atau kejadian yang ada disekelilingnya, pandangan yang mana dipengaruhi oleh lingkungan, pengalaman, kepentingan dan pengetahuanya. Hal ini berarti setiap orang mempunyai perbedaan satu sama lain dalam mempersepsikan suatu kejadian atau obyek yang sama pada suatu waktu yang sama pula.

## 2. Masyarakat

Mayor polak berpendapat bahwa masyarakat adalah wadah segenap hubungan social yang terdiri dari banyak sekali kolektifitas serta kelompok, dan tiap-tiap kelompok terdiri lagi atas kelompok-kelompok yang lebih kecil (sub kelompok). Semuanya itu tersusun secara hirarkis (dari atas kebawah) atau kesinambungan sejajar, dan setaraf, ataupun saling tembus menembus Anis dan Rato (1987 : hal 74).

Menurut Koentjaraningrat masyarakat adalah : kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu system adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan terikat oleh suatu rasa identitas bersama Koentjaraningrat : (1990:146). Definisi itu menyerupai dari definisi yang diajukan oleh JL Gillin dan JP Gillin dalam buku mereka Cultural Sosiologi (1954: 139), yang merumuskan bahwa masyarakat atau society adalah : *"The largest grouping in which common customs, traditions, attitudes, and feelings of unity are*

hidup”, sedangkan unsur *common customs, traditions* adalah unsur “adat istiadat”. Dan unsur kontinuitas, serta unsur *common attitudes and feelings of unity* adalah sama dengan unsur “identitas bersama”. Koentjaraningrat, (*Ibid:147*).

### **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan Logothetis, (1992: 26). Kualitas merupakan bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat Morgan and Murgantroyd, (1984:8). Jadi faktor penting dari kualitas pelayanan adalah kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang disebabkan karena produk yang diberikan bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sedangkan pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi pelaksanaannya dapat dilakukan oleh pemerintah dan/atau oleh swasta.

Jadi kualitas pelayanan publik dapat diberi pengertian sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat

1. Kualitas pelayanan publik bebas dari kelangkaan dan kerusakan demi

Dalam konteks negara yang sedang berkembang, kriteria-kriteria kualitas pelayanan publik selain bersifat mikro, juga bersifat kontekstual (makro). Yang bersifat mikro adalah parameter-parameter yang dikembangkan dari perspektif individu yang menerima pelayanan: bagaimana persepsi penerima pada pelayanan; bagaimana tingkat kepuasannya. Sedangkan yang bersifat makro lebih mengacu kepada keadilan alokasi pelayanan publik, distribusi pelayanan, hubungan yang kompleks antara organisasi pelayanan dengan lingkungannya. berkaitan dengan "*ecology of governance*" Wescott, (1999 : 23)

Pada perkembangan lebih lanjut untuk menilai kualitas pelayanan bagi suatu organisasi publik yang menyelenggarakan kegiatan-kegiatan publik, tidak hanya dapat dilihat dari satu sisi semata atau salah satu perspektif saja. Kualitas pelayanan apabila dilihat dari perspektif provider saja hanya akan didapat suatu gambaran tentang output organisasi berupa target-target yang telah dicapai dan belum tercapai, tidak mengetahui sejauh mana pengguna jasa sudah merasa puas atau belum dalam menerima produk-produk jasa yang dikeluarkan oleh organisasi. Demikian juga apabila meninjau kualitas pelayanan hanya dari perspektif konsumen saja akan diperoleh deskripsi tentang kepuasan beserta ekspektasi pelanggan yang sifatnya subyektif dan sangat terpengaruh oleh lingkungan eksternal yang melingkupinya seperti faktor sosial, budaya ekonomi dan sebagainya; tetapi tidak mendapatkan

dikembangkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada tingkatan organisasi. Ratminto & Winarsih Atik Septi, (2005)

Sementara itu, Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut harus dilihat dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.
2. *Reliability*, kemampuan untuk member secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/ pelanggan.
3. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
4. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
5. *Empathy*, kemauan pemberian layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Secara singkat konsep tersebut adalah merupakan bagian system manajemen yang berorientasi kepada pelanggan.

Terdapat beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari reorientasi

1. *Customer Service Excellence* dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler

- a. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memaksa pemberi jasa untuk bertanggung jawab kepada pelanggannya.
- b. Sistem yang berorientasi pelanggan mendepolitisasi keputusan terhadap pilihan pemberi jasa.
- c. Sistem yang berorientasi pelanggan merangsang lebih banyak inovasi.
- d. Sistem yang berorientasi pelanggan memberi kesempatan kepada orang untuk memilih diantara berbagai macam pelayanan.
- e. Sistem yang berorientasi pada pelanggan pemborosannya lebih sedikit, karena pasokan disesuaikan dengan permintaan.
- f. Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendorong pelanggan untuk membuat pilihan dan mendorong untuk menjadi pelanggan yang berkomitmen.
- g. Sistem yang berorientasi pada pelanggan menciptakan peluang lebih besar bagi keadilan.

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pemerintahan pada masa sekarang ini harus dapat dipertanggungjawabkan kepada seluruh masyarakat yang kedudukannya sebagai pelanggan dari pemerintah.

#### **4. Pendidikan**

Dalam kajian dan pemikiran tentang pendidikan perlu diketahui dua

... ..



dua makna sentral. Disatu pihak teori dapat menunjuk suatu hipotesis atau serangkaian suatu hipotesis yang telah diverifikasi dengan observasi atau eksperimen. Kneller, George F in George F. Kneller (ed), (1971)

Menurut Driyarkara, ilmu pendidikan adalah pemikiran ilmiah (pemikiran yang bersifat kritis, metodis dan sistematis) tentang realitas yang kita sebut pendidikan (mendidik dan dididik). Driyarkara, (1980 : 66-67). Kritis berarti bahwa orang tidak menerima apa yang ditangkap atau muncul dalam benaknya, semua pernyataan, semua afirmasi, harus mempunyai dasar yang kuat. Dari uraian-uraian diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Ilmu pendidikan adalah ilmu yang menelaah fenomena pendidikan dalam perspektif yang luas dan integratif.
2. Fenomena pendidikan ini bukan hanya merupakan gejala yang melekat pada manusia ( gejala yang universal ), dalam perspektif yang luas, melainkan juga sekaligus merupakan upaya untuk memanusiakan manusia agar menjadi sebenar-benarnya manusia (insan), yang hal ini secara integratif diperlukan menggunakan kajian tentang pendidikan (kajian historis, filosofi, psikologis, dan sosiologis).
3. Upaya pendidikan mencakup keseluruhan aktivitas pendidikan (mendidik dan dididik) dan pemikiran yang sistematis tentang pendidikan.

Berikut ini akan dibahas metode-metode yang dapat dipakai dalam ilmu

**b. Metode Normatif**

Metode berkenaan dengan konsep manusia yang diidealkan yang ingin dicapai oleh pendidikan. Metode ini juga menjawab pertanyaan yang berkenaan dengan masalah nilai baik dan nilai buruk.

**c. Metode Eksplanatori**

Metode eksplanatori bersangkutan paut dengan pertanyaan tentang kondisi dan kekuatan apa yang membuat suatu proses pendidikan berhasil.

**d. Metode Teknologis**

Metode teknologis ini mempunyai fungsi untuk mengungkapkan bagaimana melakukannya dalam rangka menuju keberhasilan pencapaian tujuan-tujuan yang diinginkan.

**e. Metode Deskriptif- Fenomenologis**

Metode ini mencoba menguraikan kenyataan-kenyataan pendidikan dan kemudian mengklarifikasikan sehingga ditemukan yang hakiki.

**f. Metode Hermeneutis**

Metode ini untuk memahami kenyataan pendidikan yang

g. **Metode Analisis Kritis ( filosofis )**

Metode ini menganalisis secara kritis tentang istilah-istilah, pernyataan-pernyataan, konsep-konsep dan teori-teori yang ada atau digunakan dalam pendidikan.

**b. Pendidikan Sebagai Sistem**

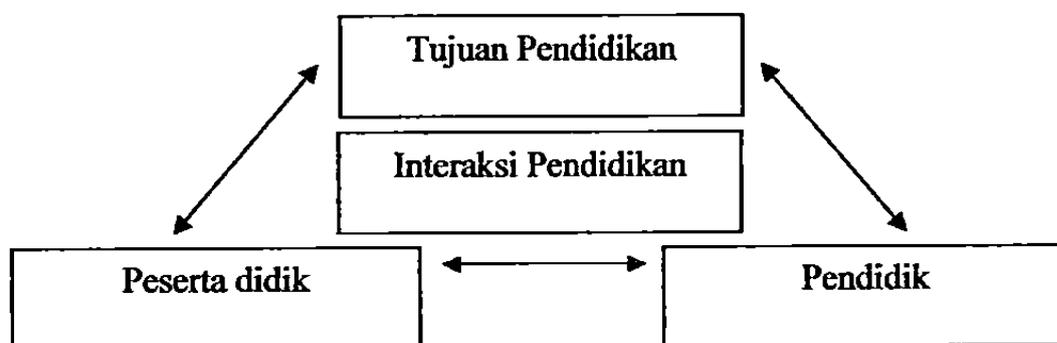
Pengertian sistem menurut Roger. A Kaufman adalah jumlah keseluruhan dan bagian-bagian yang bekerja secara independen dan bekerja bersama untuk mencapai hasil-hasil yang dikehendaki berdasarkan atas kebutuhan-kebutuhan Roger A. Kaufman (1972). Sedangkan menurut Notonegoro (1973), yang dimaksud sistem adalah rangkaian kebulatan kesatuan, dan. Didalam Webster's Third New International Dictionay (1976 : 23-22 ), yang dimaksud dengan sistem antara lain adalah :

1. Suatu kesatuan kompleks yang dibentuk dan berbagai bagian yang tunduk pada rencana umum atau mengabdikan suatu tujuan umum.
2. Sekumpulan obyek yang bekerja sama dalam interaksi yang teratur atau interdependensi.

Dari uraian diatas disimpulkan bahwa sistem adalah suatu rangkaian keseluruhan kebulatan kesatuan dan komponen-komponen yang saling berinteraksi atau interdependensi dalam mencapai tujuan.

Tiga komponen sentral dalam upaya pendidikan adalah peserta didik, pendidik dan tujuan pendidikan. Dalam proses pendidikan terjadi interaksi antara peserta didik dan pendidik dalam mencapai tujuan pendidikan. Secara

**Gambar 1. 2**  
**Interaksi Peserta Didik – Pendidik – Tujuan Pendidikan**

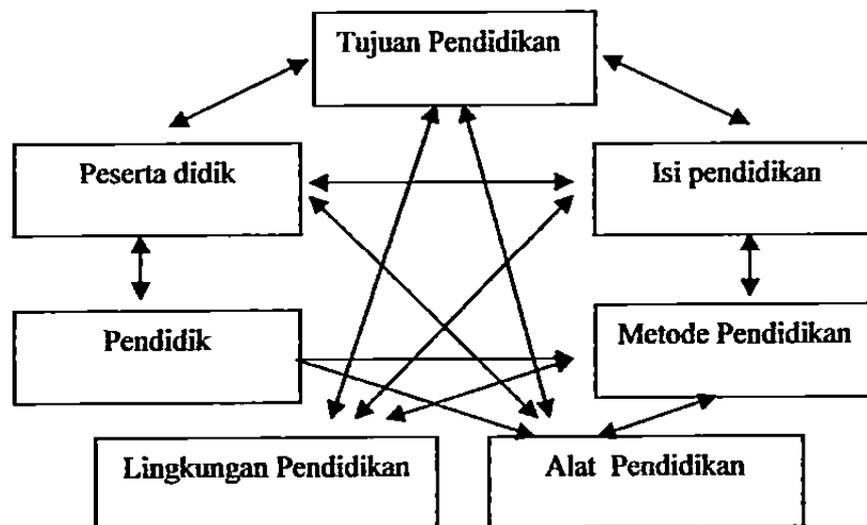


Dilihat lebih lanjut, didalam komponen peserta didik, pendidik dan tujuan pendidikan, terdapat lagi sub-sub yang lebih rinci. Disamping itu diluar ketiga komponen itu masih ada komponen-komponen lain yang berperan tertentu dalam upaya pendidikan. Komponen peserta didik dapat meliputi : jumlah peserta didik, tingkat perkembangannya, pembawaannya, tingkat kesiapannya, minat-minatnya, motivasinya, dan cita-citanya. Komponen pendidik dapat meliputi : usia pendidikan, tingkat pendidikannya, kualitas pengalamannya, kehadirannya, (langsung atau tidak langsung), kemampuannya, minat-minatnya, wataknya, statusnya, wibawanya, dan komitmennya terhadap tugas dan kewajibannya. Sumitro, dkk, (1989)

Tujuan umum menyiratkan hal-hal umum yang hendaknya dicapai, sedangkan tujuan khususnya secara jelas mengemukakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pendidik untuk secara nyata dikuasai oleh peserta didik.

Berikut adalah Interaksi antar komponen pendidikan yang vital sebagai

**Gambar1. 3**  
**Diagram Interaksi antar Komponen Pendidikan**



Peserta didik, pendidik dan tujuan pendidikan merupakan komponen sentral dalam pendidikan. Dalam suatu proses pendidikan, pendidik, (dan juga peserta didik) memiliki tujuan pendidikan tertentu yang hendaknya dicapai untuk kepentingan peserta didik. Untuk mencapai tujuan itu disamping ada berbagai sumber (resources) yang dapat dimanfaatkan oleh pendidik dan peserta didik untuk memperkaya isi pendidikan, pendidik juga menggunakan metode dan alat pendidikan, yang kesemuanya menunjang pencapaian tujuan pendidikan yang dimaksud. Sumitro, dkk, (1989).

Ada beberapa definisi tentang pendidikan yang dikemukakan oleh para ahli :

a. **Driyarkara** : pendidikan adalah upaya memanusiakan manusia muda.

Pengangkatan manusia dalam taraf insani itulah yang disebut

- b. **Ki Hajar Dewantara** dalam Konggres Taman Siswa yang pertama pada tahun 1930 menyebutkan : pendidikan umumnya berarti daya upaya untuk memajukan pertumbuhan budi pekerti (kekuatan batin, karakter) pikiran (intelekt) dan tubuh anak, dalam taman siswa tidak boleh dipisah-pisahkan bagian-bagian itu agar dapat memajukan kesempurnaan hidup, kehidupan dan penghidupan anak-anak yang kita didik selaras dengan kehidupannya. Tilaar, (1992)
- c. **Crow and crow** menyebut pendidikan adalah proses yang berisi berbagai macam kegiatan yang cocok bagi individu untuk kehidupan sosialnya dan membantu meneruskan adat dan budaya serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi. Tilaar, (1992 : 75)

Dapat disimpulkan bahwa pendidikan pada hakekatnya adalah usaha sadar untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan didalam dan diluar sekolah dan berlangsung seumur hidup.

## 5. Pendidikan Dasar

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 tahun 1990 pasal 1 sebagai pelaksana UU No 2 Tahun 1989 disebutkan : "Pendidikan umum yang lamanya sembilan tahun diselenggarakan selama enam tahun di



nasional yang berjumlah 42 jam setiap hari dan meliputi 13 bidang kajian, hal ini dijamin oleh UUSPN maupun PP No. 28 Tahun 1990.

4. Pendidikan Dasar dilakukan di jalur sekolah dan diluar sekolah pada berbagai bentuk dan jenis pendidikan.
5. Lulusan Pendidikan Dasar adalah setara lulusan pendidikan jalur sekolah maupun luar sekolah beserta wahananya, sehingga memberikan keleluasan gerak bagi peserta didik. Hal ini dijamin dalam Pasal 23 ayat (1) UUSPN “ Pendidikan nasional bersifat terbuka dan memberikan keleluasaan gerak kepada peserta didik”.

Indonesia dalam pembangunan jangka panjang tahap pertama telah berhasil mencapai tahap pendidikan universal tingkat sekolah dasar, walaupun pada masa itu pendidikan masih dalam taraf pematangan sistemnya. Sebuah prestasi tersendiri dimana negara maju memerlukan waktu yang lebih dari 50 tahun untuk mencapai pendidikan universal 6 tahun bagi rakyatnya, akan tetapi Indonesia dalam mencapainya hanya dalam kurun waktu 15 tahun sejak rencana dimulainya pada tahun 1969.

Pendidikan dasar dipandang penting karena beberapa hal menurut Prof. DR. H.A.R Tilaar, M. Sc :

- a. Pendidikan dasar merupakan pendidikan yang dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat, pendidikan dasar itu adalah dasar atau fundamen dari masyarakat yang kita bina.
- b. Pendidikan dasar adalah tuntutan konstitusi Pasal 31 UUD 1945

pendidikan dan pengajaran, sehingga pendidikan itu menjadi hak bagi setiap warga negara Indonesia.

- c. Dengan lahirnya UU No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional beserta PP No. 28 Tahun 1990 tentang Pendidikan Dasar, maka landasan yuridis dan operasionalnya telah tersedia sebagai langkah pertama secara mantap untuk mewujudkan cit-cita proklamasi ialah mewujudkan bangsa Indonesia yang cerdas. Dengan di Undangkannya Pendidikan dasar 9 tahun mewujudkan tekad bangsa kita untuk meningkatkan kualitas manusia dan masyarakat Indonesia.

Setiap pemerintah selalu berusaha agar kebijaksanaannya selalu dipatuhi oleh rakyatnya. Banyak upaya yang sering ditempuh oleh pemerintah atau organisasi ini untuk membina kepatuhan ini. *Pertama*, kebijakan ini bertumpuh pada kebutuhan dasar rakyat seperti sandang, papan, pangan, pendidikan, kesehatan. *Kedua*, ganjaran dan hukuman, cara ini yang klasik yang sampai sekarang masih dipergunakan/ masih berlaku. Maksudnya adalah memantapkan atau "*enforcement*" suatu kebijaksanaan dengan memeberikan hukuman pada pilihan diluar kebijaksanaan dan memeproleh ganjaran bila melakukan seperti yang dituntut kebijaksanaan. *Ketiga*, membina kepatuhan yang berjangka panjang atau menengah.

Dalam kerangka pembangunan bangsa, pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu upaya strategis pembangunan nasional. Untuk

konsep yang mengupayakan adanya suatu presentase penduduk dengan tingkat pendidikan tertentu yang harus disiapkan oleh suatu bangsa agar pembangunan dapat meningkat dengan cepat, karena adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan memadai. Dan Wajib Belajar Pendidikan dasar 9 tahun adalah merupakan critical mass tersebut. Wajib belajar dilaksanakan untuk mewujudkan suatu masyarakat Indonesia yang terdidik, minimal memiliki pengetahuan dan keterampilan dasar yang esensial. Dengan kemampuan dasar diharapkan para lulusan dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi atau dijadikan bekal untuk menjalani kehidupan dimasyarakat. Wajib belajar Pendidikan dasar 9 tahun dicanangkan pada tahun 1994. Dilakukan melalui jalur sekolah maupun diluar jalur sekolah.

Pelaksanaan Wajar Diknas 9 tahun itu meliputi program 6 tahun di Sekolah Dasar (SD) dan program 3 tahun di Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP). Pola-pola yang diterapkan di tingkat SD antara lain, SD Reguler, SD Kecil, SD Pamong, SD Terpadu, Madrasah Ibtidayah, Pondok Pesantren, SDLB, dan kelompok belajar paket A. Sedangkan pola-pola tingkat SLTP antara lain, SLTP Reguler, SLTP Kecil, SLTP Terbuka, SLTP Terpadu, Madrasah Tsanawiyah, Pondok Pesantren salafiah, SLTPLB, dan kelompok belajar paket B.

Wajib Belajar Pendidikan Dasar 9 tahun merupakan kelanjutan dari Wajib Belajar Pendidikan Dasar 6 tahun yang telah dicanangkan pada tahun 1984. Gerakan wajar ini wajib kita hargai dan kita sambut dengan baik karena

## G. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel atau dengan kata lain sebagai petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel untuk mempermudah variabel penelitian. Variabel penelitian ini meliputi :

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
<b>Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar</b>	<b>Tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi fisik dan kurikulum</li> <li>• Penampilan guru</li> </ul>
	<b>Reliability</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan melayani</li> <li>• Kesiapan melayani</li> </ul>
	<b>Responsiveness</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepekaan membantu</li> <li>• Daya tanggap</li> <li>• Kesungguhan</li> </ul>
	<b>Assurance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan pelayanan</li> <li>• Kepastian</li> </ul>
	<b>Emphaty</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepedulian</li> <li>• Kehendak membantu</li> </ul>

### a. Aspek Tangibles

Yaitu : penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

### b. Aspek Reliability

Yaitu : kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.

### c. Aspek Responsiveness

Yaitu : kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan

**d. Aspek Assurance**

Yaitu : pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.

**e. Aspek Emphaty**

Yaitu : kemauan pemberian layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

## **H. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian metodologi sangat berperan dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian dengan kata lain setiap penelitian harus menggunakan metodologi sebagai tutunan berfikir yang sistematis agar dapat mempertanggung- jawabkan secara ilmiah.

Winarno Surachmad, (1999) berpendapat :

Metodologi adalah pengetahuan tentang berbagai cara yaitu dari kerja untuk memahami obyek-obyek yang menjadi sasaran daripada ilmu pengetahuan yang bersangkutan.

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey. Penelitian survey adalah pengumpulan informasi secara sistematis dari para responden dengan maksud untuk memahami atau meramal beberapa aspek perilaku dari populasi yang diamati Soehardi Sigit, (2000 : 179). Penelitian survey harus memperhatikan (*concerned*) pada sampling, desain quisioner, atau interview,

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, atau Sekolah-Sekolah di tingkat Pendidikan Dasar di Kota Yogyakarta. Persoalan yang akan diteliti adalah terkait Persepsi Peserta Didik Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

## 3. Populasi dan Sampel

Subyek penelitian tersebut bisa juga disebut populasi. Populasi adalah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Menurut Sutrisno Hadi, populasi adalah keseluruhan penduduk yang dimaksudkan untuk diselidiki sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diselidiki.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa yang menempuh pendidikan dasar di Kota Yogyakarta. Data tahun 2005 menunjukkan bahwa jumlah siswa SD-SMP 70.028 orang, yang tersebar di 287 sekolah. Adapun perincian sekolah dapat dilihat dari tabel 2. berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Populasi Penelitian**

No	Jenis Sekolah	Jumlah	Siswa
1	Sekolah Dasar dan Madrasah Ibtidaiyyah Negeri	134	24.048
2	Sekolah Dasar dan Madrasah Ibtidaiyyah Swasta	87	21.169
3	SMP dan Madrasah Tsanawiyah Negeri	18	11.772
4	SMP dan Madrasah Tsanawiyah Swasta	48	13.039
	<b>JUMLAH</b>	<b>287</b>	<b>70.028</b>

### *Teknik Sampling*

Mengingat rancangan uji hipotesis yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*), maka penentuan ukuran sampel minimal digunakan rumus Iterasi I dan Iterasi II Sitepu, (1994), sebagai berikut:

#### **ITERATIF I:**

$$U_p = \frac{1}{2} \ln \frac{(1+p)}{(1-p)}$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})}{U^i p^2} + 3$$

#### **ITERATIF II:**

$$U_p = \frac{1}{2} \ln \frac{(1+p)}{(1-p)} + \frac{P}{2(n-1)}$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U^i p^2} + 3$$

$Z_{1-\alpha}$  = konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

$Z_{1-\beta}$  = konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

$\alpha$  = kekeliruan tipe 1

$\beta$  = kekeliruan tipe 2

$\rho$  = korelasi terkecil yang diharapkan

Dengan mengambil  $\alpha = 0,05$  dan  $\beta = 0,05$ , serta dengan  $\rho = 0,325$  ; maka:

**ITERASI I:**

$$U_p = \frac{1}{2} \ln \frac{(1 + 0,325)}{(1 - 0,325)} = 0,337$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U^2 p^2} + 3$$

$$n = \frac{(1,645 + 1,645)^2}{(0,337)^2} + 3 = 98,18 = 98$$

**ITERASI II:**

$$U_p = \frac{1}{2} \ln \frac{(1 + 0,325)}{(1 - 0,325)} + \frac{0,325}{2(98,18 - 1)} = 0,338$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U^2 p^2} + 3$$

$$n = \frac{(1,645 + 1,645)^2}{(0,338)^2} + 3 = 97,24 = 97$$

Sampai Iterasi II menghasilkan bilangan 97, jadi banyaknya sampel minimal  $(n) = 97$  siswa.

Karena penelitian ini menggunakan *multi-stage sampling*, sementara penentuan sampelnya menggunakan random sampling, maka ukuran sampel

Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *multi-stage cluster proportionate random sampling*, yang mana dari keseluruhan 14 kecamatan yang ada di Kota Yogyakarta akan dipilih 7 (tujuh) kecamatan sampel, Dari ketujuh kecamatan sampel tersebut kemudian akan diacak kembali dengan penentuan berdasarkan besarnya populasi yang ada pada tiap-tiap kecamatan tersebut. Selanjutnya mengingat jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah 194 siswa, maka pembagian dari 7 kecamatan terpilih tersebut, akan di sajikan dalam tiga tabel berikut :

**Tabel I. 3**

**Dari 14 kecamatan ditentukan 7 kecamatan terpilih**

No	Kecamatan	SDN	SD Sw	SMPN	SMP Sw	Total	Jatah	Alokasi
1	Danurejan	6	2	2	1	11	1	SD N
2	Jetis	11	7	3	4	25	2	SD N & SMP N
3	Kotagede	15	4	1	2	22	2	SD N & SD SW
4	Ngampilan	2	10	0	2	14	1	SD SW
5	Pakualaman	4	1	0	1	6	1	SD N
6	Umbulharjo	14	9	1	8	32	2	SDN & SMP SW
7	Wirobrajan	3	7	0	2	12	1	SD SW

**Tabel I. 4**

**Daftar nama-nama 7 kecamatan sampel terpilih**

No	KECAMATAN	TINGKAT SD	TINGKAT SMP
1	Danurejan	SD TEGAL PANGGUNG	-
2	Jetis	SDN JETIS 1	SMP N 12
3	Kotagede	SD REJOWINANGUN 1	SD MUH KLECO 3
4	Ngampilan	SD MUH NOTOPRAJAN	-
5	Pakualaman	SD MARGOYASAN	-
6	Umbulharjo	SD MENDUNGAN 1 SD MUH PAKEL	-
7	Wirobrajan	SMP MITH 3	-

Tabel I. 5

## Distribusi kuesioner per sekolah sampel penelitian

NO	SEKOLAH	SISWA	SAMPEL	TARGET	NO KUES
1	SD TEGAL PANGGUNG	247	16	KLAS 6	001 – 016
2	SD JETIS 1	299	19	KLAS 6	017 – 035
3	SD REJOWINANGUN 1	130	8	KLAS 6	036 – 043
4	SD MUH KLECO 3	221	14	KLAS 6	044 – 057
5	SD MUH NOTOPRAJAN	172	11	KLAS 6	058 – 068
6	SD MARGOYASAN	215	14	KLAS 6	069 – 082
7	SD Muh Pakel	222	14	KLAS 6	083 – 096
8	SD MENDUNGAN 1	220	14	KLAS 6	097 – 110
9	SMP N 12	450	29	KLAS 9	111 – 139
10	SMP MUH 3	854	55	KLAS 9	140 – 194
<b>Jumlah</b>		<b>3030</b>	<b>194</b>		

Responden yang akan dipilih secara random adalah khusus siswa kelas VI untuk tingkat SD, dan kelas IX (3) untuk tingkat SMP, dengan pertimbangan durasi waktu yang mencukupi untuk mengenal sekolah sehingga diharapkan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima secara lebih obyektif.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh data yang representatif baik data primer maupun data sekunder, maka dalam

... .. " ... .. beberapa beberapa teknik pengumpulan data yang

lazim digunakan dalam penelitian ilmiah yang meliputi teknik wawancara, dokumentasi, observasi, dan kuisioner.

**a. Wawancara/interview**

Yaitu tehnik pengumpulan data dengan mengadakan wawancara, berkomunikasi langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertentu kepada responden seperti, Pejabat di Dinas Pendidikan, Kepala Sekolah Dasar /Madrasah Ibtidaiyyah dan Kepala Sekolah SMP/Madrasah Tsanawiyah) beserta guru maupun wali kelas.

Sementara itu Koentjaraningrat, (1997 : 162) memberikan definisi wawancara sebagai berikut

Sebagai proses tanya jawab lisan dalam dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Metode interview atau wawancara mencakup yang mempergunakan kalau seseorang tujuan tertentu mencoba mendapat keterangan atau pendirian secara lisan dari seseorang responden engan bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang lain.

**b. Dokumentasi**

Yaitu pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen, buku catatan-catatan, dan literature lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian. Melalui tehnik dokumentasi akan diamati fenomena dari obyek yang diteliti, dari berbagai dokumen yang ada. Sartono menjelaskan bahwa dokumen sebagai bahan klasik untuk meneliti perkembangan historis yang khusus, biasanya digunakan untuk menjawab persoalan-persoalan tentang apa, kapan dan dimana. Jawaban disusun secara konfigurasi yang khas dan memuat fakta yang

### c. Observasi

Data yang diperoleh dengan mengadakan pengamatan secara langsung kelokasi yang terkait dengan masalah yang diteliti. Menurut Sutrisno Hadi, teknik observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Tetapi perlu diperhatikan bahwa pencatatan dari pengamatan itu tidak hanya terbatas pada pengamatan langsung sebab tugas seseorang pengamat bukan hanya sekedar penonton dari apa yang terjadi melainkan sebanyak mungkin mengumpulkan keterangan atas dasar yang dilihat. Sutrisno Hadi, (1986).

### d. Quisioner

Suatu metode pengumpulan data dari responden yang dilakukan melalui daftar pertanyaan yang diberikan kepadanya dengan maksud untuk memperoleh informasi yang relevan. ditujukan bagi responden yaitu siswa atau orangtua siswa yang menjadi customer pelayanan pendidikan dasar di kota Yogyakarta. Isi kuesioner berbentuk pertanyaan tertutup dengan lima alternatif (*Skala Likert*).

## 5. Data dan Sumber data

### a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui wawancara terhadap pihak-pihak terkait dengan masalah yang ada dalam penelitian ini. Adapun pihak-pihak tersebut adalah, *Pertama* : berasal dari

Yogyakarta beserta jajarannya, Kepala Sekolah SD/ SMP beserta guru/wali kelas siswa. *Kedua* : berasal dari masyarakat (siswa atau orangtua siswa) yang menempuh pendidikan dasar di kota Yogyakarta selaku responden yang mengisi kuesioner.

#### **b. Data sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui dokumentasi, buku-buku dan media massa yang berhubungan dengan penelitian yang dihadapi.

### **6. Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisis data, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif dan kuantitatif.

#### **a. Kualitatif**

yaitu data-data yang telah terkumpul akan diinterpretasikan sesuai arti kata yang disesuaikan dengan tujuan dan kepentingan penelitian.

Menurut Winarno Surachman, sifat dan bentuk penelitian kualitatif ini adalah menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, suatu hubungan, kegiatan, pandangan sikap yang nampak atau tentang proses yang sedang berlangsung, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang sedang nampak, pertentangan yang sedang meruncing dan sebagainya.

#### **b. Kuantitatif**

yaitu untuk memperoleh gambaran khusus yang bersifat menyeluruh