

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bangsa Indonesia dalam membangun manusia Indonesia seutuhnya sangat ditentukan oleh sumber daya manusia (SDM) yang handal dan memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan, teknologi dan sikap profesionalisme tinggi yang dapat dicapai melalui pendidikan.

Pendidikan yang baik dapat menghasilkan SDM yang berkemauan dan berkemampuan untuk senantiasa meningkatkan kualitasnya secara terus menerus dan berkesinambungan. Hal ini penting, terutama ketika dikaitkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia No.20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional (Undang-Undang Sisdiknas), yang mengemukakan bahwa pendidikan nasional bertujuan mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggungjawab dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pasal 31 ayat (2) setiap warga Negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya serta ayat (4) Negara memprioritaskan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya dua puluh persen dari anggaran pendapatan dan belanja Negara serta dari anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional.

Hal ini sejalan dengan undang-Undang Bab IV Bagian Kesatu dijelaskan tentang Hak dan Kewajiban Warga Negara, pasal 5 ayat 1 menyebutkan "Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu. Masih di bab

yang sama, pada bagian keempat ihwal Hak dan Kewajiban Pemerintah dan Pemerintah Daerah, pasal 11 (1) berbunyi “Pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi”.

Pendidikan adalah usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi-potensi pembawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat dan kebudayaan (Ikhsan, 2003:2). Sehingga kemajuan suatu bangsa tidak terlepas dari faktor pendidik, karena pendidikan mempunyai peranan penting dalam usaha meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang merupakan unsur penting dalam pembangunan suatu bangsa.

Berdasarkan UU RI No.20 Tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 tentang sistem Pendidikan Nasional mendefinisikan;

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Berdasarkan Undang-undang tersebut maka pendidikan memiliki peranan yang sangat penting untuk menjamin perkembangan dan kelangsungan kehidupan bangsa karena pendidikan merupakan suatu proses dalam usaha membentuk manusia yang cerdas dan terampil, mewujudkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan kreatif serta mampu bersaing dalam menghadapi tantangan dan kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi.

Tujuan pendidikan pada dasarnya menghantarkan para siswa menuju pada perubahan-perubahan tingkah laku baik intelektual, moral maupun sosial agar dapat hidup

mandiri sebagai individu dan makhluk sosial sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Usaha dalam rangka mencapai tujuan pendidikan, maka penyelenggaraan pendidikan perlu disesuaikan dengan pembangunan dan perubahan masyarakat yang sedang membangun. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal satu-satunya yang diselenggarakan pemerintah memegang peranan penting dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut adalah melalui interaksi dalam proses pembelajaran di sekolah yang dilakukan secara sadar, sistematis dan terarah menuju ke arah perubahan tingkah laku peserta didik sesuai dengan yang diharapkan.

Pemerintah harus menyadari bahwasannya anak-anak merupakan investasi masa depan sebuah bangsa. Merekalah yang kelak akan mengisi ruang-ruang proses berbangsa dan bernegara. Wajar saja ketika banyak orang menyerukan bahwa anak adalah bibit-bibit atau tunas yang harus diperhatikan dan dirawat dengan baik. Merekalah pewaris masa depan, tulang punggung dan harapan bangsa dan negara ada di pundak mereka. Namun, harapan itu ternyata masih membentur tembok yang sangat besar. Ternyata masih banyak di temukan anak-anak kurang mampu harus berhenti sekolah karena tidak memiliki biaya. Sering dijumpai bahwa anak-anak Indonesia harus dipaksa mengemis demi menghidupi keluarga, melakukan tindak kriminal dan terlantar karena ketimpangan ekonomi. Tidak jarang pula anak-anak seringkali menghadapi bentuk-bentuk kekerasan baik fisik maupun non fisik. Padahal, anak-anak Indonesia harusnya berada di rumah, belajar dengan baik dan menikmati tugas-tugas bagi tumbuh kembang diri mereka. Disinilah peran pemerintah harus ditingkatkan dalam rangka peningkatan pendidikan anak-anak Indonesia.

Sementara itu kabupaten morowali juga salah satu dari sekian banyak daerah di Indonesia yang juga tidak lepas dari masalah pendidikan. Kabupaten Morowali terletak di

ujung Provinsi Sulawesi tengah, menjadi daerah perbatasan antar Provinsi. Dari tahun ketahun Morowali terus berkembang karena adanya pertambangan yang baik dari pertambangan besar dan pertambangan kecil, pertumbuhan masyarakat terus berkembang baik dari segi pembangunan dan perekonomian namun masih banyak masalah dalam aspek pendidikan yang harus di selesaikan oleh dinas pendidikan daerah morowali. Contohnya masalah sarana parasarana yang belum memenuhi stardar Pendidikan, jumlah tenaga kerja (guru) yang masih sedikit juga fasilitas yang mendukung proses belajar mengajar. Untuk meningkatkan kualitas pendidikan pembaruan-pembaruan terus di lakukan baik dari aspek kebijakan maupun saranan dan prasarana pendukung pendidikan yang diharapkan di masa depan dapat menjadi kabupaten yang kaya akan SDM yang handal.

Table 1.1

Data Sekolah di Kabupaten Morowali

Kecamatan	Jumlah SD	Jumlah Guru	Jumlah Murid	Jumlah Gedung
Menui Kepulauan	25	218	1687	97
Bungku Selatan	23	157	1887	105
Bahodopi	13	152	2866	150
Bungku Pesisir	12	81	710	78
Bungku Tengah	18	200	2691	143
Bungku Timur	12	115	1345	123
Bungku Barat	13	106	1256	112
Bumi Raya	13	110	1524	110
Wita Ponda	13	158	2380	137
Jumlah	142	1297	16346	1055

Sember: Data OPD Dinas Pendidikan Kabupaten Morowali Tahun 2021

Berdasarkan data tersebut, pada dasarnya pemerintah Kabupaten Morowali masih mempunyai permasalahan dasar pada sektot Pendidikan, dari segi sember daya manusia maupun fasilitas sekolah yang belum memadai dan merata di semua kecamatan yang ada di Kabupaten Morowali. Masalah Pendidikan dasar harus segera di tuntaskan untuk dapat

mencapai tujuan yang lebih tinggi, yaitu menjadikan pendidikan sebagai alat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk itu dinas pendidikan kabupaten morowali terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan cara melaksanakan program-program peningkatan kualitas pendidikan antara lain:

1. Sekolah memiliki visi, strategi, misi dan target mutu yang ingin dicapai.
2. Adanya pengembangan karyawan sekolah secara terus-menerus sesuai tuntutan iptek.
3. Adanya pelaksanaan evaluasi yang berkelanjutan terhadap berbagai aspek pengajaran dan administrasi serta pemanfaatan hasilnya untuk perbaikan mutu.
4. Adanya komunikasi dan dukungan intensif dari orang tua dan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana strategi Dinas Pendidikan Kabupaten Morowali dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan pendidikan dasar di Kabupaten Morowali tahun 2021.?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Dinas Pendidikan dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan pendidikan dasar di Kabupaten Morowali tahun 2021.

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 Kabupaten Morowali.

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 Kabupaten Morowali
- 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 Sebagai Upaya Pemerataan Pembangunan Wilayah di Indonesia, Kerjasama Antardaerah Untuk Meningkatkan Pembangunan Daerah dan Pelayanan Publik, Membangun Manajemen Daerah yang Efektif, Program Pembangunan, dan Urgensi Pengelolaan Wilayah 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 serta bagaimana pemerataan pembangunan di daerah.

Kedua, Studi Tentang Pembangunan Bidang Pendidikan di Daerah, Manajemen Fokus Inovasi Pendidikan di daerah, Pendidikan di Beranda Terdepan, dan Pendidikan di daerah. Penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama yakni sama-sama menyoroti bagaimana kondisi pembangunan pendidikan di daerah, serta keterbatasan sarana dan prasarana.

Ketiga, Resiliensi Guru di Sekolah, 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 menyoroiti 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 menyoroiti 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:

Literature Review

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1	- Aziz Budianta - Wahyudi & Maria AP. Sari - Khairul Muluk	- Pengembangan Wilayah Sebagai Upaya Pemerataan Pembangunan Wilayah di Indonesia - Kerjasama Antardaerah Untuk Meningkatkan Pembangunan Daerah dan Pelayanan Publik di Kawasan Perbatasan	Penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama yakni sama-sama menyoroiti peran pemerintah dalam pembangunan di daerah serta bagaimana pemerataan pembangunan di daerah terdepan Indonesia.

	<ul style="list-style-type: none"> - Suprayoga Hadi - Mexsasai Indra 	<ul style="list-style-type: none"> - Membangun Manajemen Daerah Perbatasan yang Efektif - Program Pembangunan Kawasan Perbatasan - Urgensi Pengelolaan Wilayah dalam Kaitannya dengan Kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia 	
2	<ul style="list-style-type: none"> - Aylin A'ing - Lia Rosliana, Fani Heru W, Wildan Lutfie, Kemal Hidayah dan Tri Noor Aziza - Kardius Richi Yosada - Dwipa Anggraini Setiaputri 	<ul style="list-style-type: none"> - Studi Tentang Pembangunan Bidang Pendidikan di Daerah - Manajemen Fokus Inovasi Pendidikan di Daerah - Pendidikan di Beranda Terdepan Negara Perbatasan Entikong - Pendidikan di daerah terpencil 	<p>Penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama yakni sama-sama menyoroti bagaimana kondisi pembangunan pendidikan di daerah, serta keterbatasan sarana dan prasarana.</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> - Riza Diah A.K. & Pramesti Pradna P - Wahyuni Kadarko, Dian Novita, dan Refni Delfy - Asri Lubis - Alex Aldha Yudi 	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<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>

	<ul style="list-style-type: none"> - Tatak Prapti Ujjiyati - M. Shiddiq Al-Jawi 	<ul style="list-style-type: none"> - Reformasi Pendidikan Dasar di Indonesia - Pendidikan di Indonesia: Masalah dan Solusinya 	
4	<ul style="list-style-type: none"> - Dasim Budimansyah - Dicky Djatnika Utama - Nina Siti Salmaniah Siregar - Hastarini Dwi Atmanti 	<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penguatan Partisipasi Masyarakat - Peranan Pendidikan Dalam Pengentasan Kemiskinan - Persepsi Orang Tua terhadap Pentingnya Pendidikan bagi Anak - Investasi Sumber Daya Manusia Melalui Pendidikan 	<p>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.</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 Kabupaten Morowali sehingga dapat melengkapi penelitian-penelitian yang sudah ada dan ingin melanjutkan penelitian yang sebelum.

F. Kerangka Dasar Teori

4. Pengertian Manajemen Strategi

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengelola, pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi manajemen itu sendiri.

Menurut Winardi manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan, perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan manusia serta sumber-sumber lain. (A.T soegito, 2003: 21)

Sedangkan untuk memahami strategi sering kali terasa tidak mudah, karena setiap literatur memberikan definisi yang berbeda dan sampai saat ini tidak ada definisi yang baku. Untuk memperjelas definisi strategi, sebagian orang berusaha mencoba membedakan antara strategi dan taktik, yaitu strategi sebagai cara-cara untuk mencapai tujuan jangka panjang, sedangkan cara-cara untuk mencapai tujuan jangka pendek disebut sebagai taktik.

Menurut Husni Mubarak (2009: 10), kata strategi berasal dari bahasa Yunani “strategos “ yang berasal dari “stratus” yang berarti militer dan “ ag “ yang berarti memimpin. Strategi dalam konteks awalnya diartikan sebagai generalship atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk menaklukkan dan memenangkan perang.

Sementara Nanang Fatah dan sistemis dalam melakukan rencana secara menyeluruh (makro) dan berjangka panjang dalam pencapaian tujuan. (Nanang Fatah, 2013: 53

Hill dan Jones berpendapat bahwa, ada dua pendekatan untuk mendefinisikan strategi, yang dikenal sebagai pendekatan tradisional dan pendekatan baru. Dalam pendekatan tradisional strategi difahami sebagai suatu rencana kedepan, bersifat antisipatif (forward looking), Sedangkan dalam pendekatan yang baru, strategi lebih difahami sebagai suatu pola dan bersifat reflektif (backward-looking) .berpendapat bahwa strategi adalah langkah-langkah yang sistematis. (Hendrawan Supratikno, 2003: 1)

R. David (2010:23), menjelaskan bahwa dalam dunia pendidikan strategi dapat diartikan sebagai *a plan, method, or series of activities designet to achives a particular educational goal*, dengan kata lain strategi pembelajaran dapat diartikan sebagai perencanaan yang berisi tentang rangkaian kegiatan yang didesain untuk mencapai

tujuan pendidikan tertentu. Strategi dapat diartikan pula sebagai suatu garis-garis besar haluan untuk bertindak dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Newman dan Magon strategi dasar setiap usaha meliputi empat masalah masing-masing yaitu sebagai berikut :

- a. Pengidentifikasian dan penetapan spesifikasi dan kualifikasi hasil yang harus dicapai dan menjadi sasaran usaha tersebut dengan mempertimbangkan aspirasi masyarakat yang memerlukannya.
- b. Pertimbangan dan pemilihan pendekatan utama yang ampuh untuk mencapai sasaran.
- c. Pertimbangan dan penetapan langkah-langkah yang ditempuh sejak awal sampai akhir.
- d. Pertimbangan dan penetapan tolak ukur dan ukuran baku yang akan digunakan untuk menilai keberhasilan usaha yang dilakukan. (Ibid 2011: 12)

Dari beberapa pengertian diatas dapat peneliti simpulkan bahwa, manajemen strategi adalah merupakan proses manajerial melalui tiga tahapan yaitu; pertama Formulasi strategi, meliputi menetapkan visi dan misi organisasi berdasarkan analisis SWOT terhadap lingkungan sekitar baik lingkungan dalam lembaga, maupun lingkungan luar lembaga pendidikan. Ini dilaksanakan untuk memperoleh kelemahan, kekuatan, ancaman dan tantangan yang akan diterima oleh lembaga pendidikan, sehingga dapat meminimalisir ancaman dan kelemahan bahkan merubahnya menjadi tantangan. Setelah itu, membuat perumusan tujuan yang berguna sebagai perinci dari visi dan misi yang ditetapkan oleh lembaga pendidikan. Setelah rinci tujuannya dan mudah dipahami kemudian membuat sasarannya, ini berguna sebagai perinci dari tujuan sehingga mudah untuk dipahami. Dan tahap akhir adalah membuat strategi, melalui berbagai cara yang disepakati bersama untuk meraih visi dan misi lembaga

pendidikan yang telah ditetapkan. Kedua implementasi strategi yaitu, proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakan yang sudah diformulasikan dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur. Dalam Implementasi strategi hal-hal yang harus diperhatikan adalah, struktur, proses kegiatan, motivasi, serta pengawasan. Ketiga evaluasi strategi yaitu, penilaian terhadap hasil proses kegiatan yang telah dilakukan dengan perencanaan yang telah ditetapkan organisasi. Fokus utama dalam evaluasi strategi adalah pengukuran dan penciptaan mekanisme umpan balik yang efektif, untuk melihat dan mengevaluasi capaian atau hasil pekerjaan yang telah dilakukan organisasi untuk mencapai tujuan yang menjadi sasaran pekerjaan tersebut.

5. Mutu Kualitas Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013 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 28-30).

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 dan 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 perindustrian 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 9 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.

6. 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 5-7).

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 36-37):

- 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 dicanagkan pemerintah melalui Inpres No. 10/1973 dalam bentuk wajib belajar enam tahun untuk semua umur tujuh sampai dua belas tahun. sepuluh tahun setelah pencaangan dan pelaksanaan program wajib belajar enam tahun meliputi Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama tiga tahun atau yang setara (Aylin, 2015 12-15).

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 keadaanya, 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.

7. Analisis SWOT

a. Pengertian analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan teknik historis yang terkenal dimana para manajer menciptakan gambaran umum secara cepat mengenai situasi strategis perusahaan . Analisis ini didasarkan pada asumsi bahwa strategi yang efektif diturunkan dari kesesuaian yang baik antara sumber daya internal perusahaan (kekuatan dan

kelemahan) dengan situasi yang ada dilapangan atau eksternalnya (peluang dan ancaman). Kesesuaian yang baik akan memaksimalkan kekuatan dan peluang perusahaan serta meminimalkan dampak dari kelemahan dan ancaman bagi perusahaan.

SWOT adalah singkatan dari strengths (kekuatan), weaknesses (kelemahan), opportunities (peluang), threats (ancaman), dimana SWOT ini dijadikan sebagai suatu model dalam menganalisis suatu organisasi yang berorientasi profit dan non profit dengan tujuan utama untuk mengetahui keadaan organisasi tersebut secara lebih komprehensif.

Berdasarkan teori yang telah di paparkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa analisis SWOT adalah suatu teknik yang digunakan oleh manajemen untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk melakukan pengambilan keputusan yang cepat atas situasi strategi perusahaan.

1. Tujuan dan manfaat analisis SWOT

Secara umum ada beberapa kegunaan analisis SWOT dalam mendukung manajemen pengambilan keputusan, yaitu :

- a) Mampu memberikan gambaran suatu organisasi dari empat sudut dimensi yaitu strengths (kekuatan), weaknesses (kelemahan) opportunities (peluang), threats (ancaman). Sehingga pengambilan keputusan bisa melihat dari empat dimensi ini secara lebih komprehensif.
- b) Dapat dijadikan sebagai rujukan pembuatan rencana keputusan jangka panjang.
- c) Mampu memberikan pemahaman kepada stakeholders yang berkeinginan menaruh simpati bahkan bergabung dengan perusahaan dalam suatu ikatan kerjasama yang saling menguntungkan.
- d) Dapat dijadikan penilai secara rutin dalam melihat progress report dari setiap keputusan yang telah dibuat selama ini.

2. Model analisis SWOT

Faktor Eksternal Faktor Internal	Opportunities (O)	Threats (T)
Strengths (S)	Comparative Advantage	Mobilization
Weakness (W)	Investment Divestment	Damage Control

Sumber: Pengambilan Keputusan Strategi

S.O : Strategi ini digunakan untuk menarik keuntungan yang didapat dari berbagai peluang yang tersedia, sehingga dapat memanfaatkan kekuatan dalam mengejar peluang tersebut. Strategi

S.T : Strategi ini dipakai untuk memperkecil dampak dari ancaman yang berasal dari faktor eksternal. Strategi

W.O : Strategi ini memiliki tujuan untuk memperbaiki kelemahan yang berasal dari faktor internal dan memanfaatkan peluang yang bersumber dari faktor eksternal. Strategi

W.T : Strategi ini mempunyai tujuan untuk mengurangi kelemahan yang berasal dari faktor internal dan dapat menghindari ancaman yang bersumber dari faktor eksternal.

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. Strategi Pendidikan dasar

Merupakan berjalannya fungsi perubahan dengan efektif melalui inovasi yang dijalankan organisasi. Berhubungan dengan fungsi yang dijalankan Dinas Pendidikan morowali dalam pembangunan dan meningkatkan sumber daya manusia.

2. Mutu Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar

Mutu 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 karakteristik suatu pelayanan yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

H. Definisi Operasional

Indikator Pengukur Strategi dan Mutu Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di Daerah dapat diukur dari 4 dimensi strategi dan 9 dimensi mutu, yaitu:

1. Indikator pengukur strategi pendidikan
 - a. *Strengths*, terdiri dari kekuatan atau kelebihan.
 - b. *Weaknesses*, terdiri dari kelemahan dan kekurangan.
 - c. *Opportunities*, terdiri dari kesempatan atau peluang.
 - d. *Threats*, terdiri dari bahaya atau ancaman yang di hadapi
2. Indikator mutu pelayanan
 - 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 layanan.
 - 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 kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Tabel 1. 2 Indikator Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Dasar di Kabupetan Morowali

Variabel	Indikator	Parameter
Manajemen Strategi	Analisis SWOT	Strengths
		Weaknesses
		Opportunities
		Threats

Tabel 1. 3 Indikator Mutu Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di Kabupaten Morowali

Variabel	Indikator	Parameter
Mutu Kualitas Pelayanan Pendidikan	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 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 Dinas Pendidikan, sekolah dan orang tua siswa
	9. Communication	Timbal balik komunikasi antar Dinas pendidikan, sekolah dan orang tua siswa

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 Strategi Dinas Pendidikan Kabupaten Morowali Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Dasar Tahun 2019.

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 22-23).

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 :10).

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 : 20).

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: 13).

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kabupaten Morowali, Provinsi Sulawesi Tengah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada banyaknya isu-isu penting di daerah terkait isu pelayanan publik, terlebih lagi mengenai isu pendidikan di daerah tertinggal dan terdepan. Dengan alasan ini ingin memahami dan mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kabupaten Morowali 2019.

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 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: 2).

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 Wita Ponda daerah Kabupaten Morowali. Adapun

informan dalam penelitian ini adalah kepala-kepala sekolah dasar yang berada di Kecamatan Wita Ponda dan pihak Dinas Pendidikan Kabupaten Morowali.

b. Observasi

Menurut Rahmawati Dian Eka (2014: 11) 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.

Observasi akan dilakukan dengan cara langsung turun kelapangan untuk meninjau situasi yang ada di kecamatan witapon dan dinas Pendidikan Kabupaten Morowali.

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: 25).

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 Wita Ponda daerah Kabupaten Morowali.

Tabel 1. 1 Teknik Pengumpulan Data

No	Teknik Pengumpulan Data	Data yang dibutuhkan	Sumber Data
1.	Wawancara	<ul style="list-style-type: none"> - Nama narasumber - Daftar pertanyaan diajukan ke Dinas Pendidikan Kabupaten Morowali dan Kepala Sekolah Dasar di Kecamatan Wita Ponda <ol style="list-style-type: none"> 1. Tangible: Apakah fasilitas fisik gedung sekolah seperti ruang kelas, meja kursi dan papan tulis memenuhi syarat belajar mengajar? 2. Reliable: Apakah kurikulum dalam program belajar mengajar tepat sesuai standar yang ditentukan pemerintah baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku? 3. Responsiveness: Apakah guru mau membantu siswa dan siswa yang belum paham dalam belajar mengajar? 4. Competence: 	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala Dinas Pendidikan Morowali - Kepala Sekolah Dasar di Kecamatan Wita ponda: - SDN 1 Sampean Taba - SDN 1 Emea - SDN 1 Lantula Jaya

		<p>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 Daerah 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>	
2.	Observasi	Pengamatan langsung ke tiga sekolah	<ul style="list-style-type: none"> - SDN 1 Sampeantaba - SDN 1 lantulajaya - SDN 1 emea
3.	Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Kinerja Dinas Pendidikan 2. Hasil monitoring dan evaluasi Dinas Pendidikan Sekolah) 3. Laporan Pembangunan Sekolah 4. Data Sarana dan Prasarana Jenjang Sekolah Dasar 	<ul style="list-style-type: none"> - Dinas Pendidikan Kabupaten Morowali - Sekolah-sekolah dasar di Kecamatan Wita Ponda

5. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution menyatakan bahwa analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian (Sugiyono, 2016).

Menurut Miles & Hubberman (dalam Sugiyono, 2009:15-16), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Berikut ini teknik analisis data menurut Miles & Hubberman, yaitu:

a. Pengumpulan Data

Petama yang dilakukan oleh peneliti yaitu, Pengumpulan data dimulai dengan menggali data dari berbagai sumber, dengan wawancara Dinas Pendidikan Kabupaten morowali dan Kepala sekolah kemudian setelah wawancara akan dilakukan pengamatan, yang kemudian dituliskan dalam catatan lapangan dengan memanfaatkan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.

b. Reduksi Data

Kemudian Reduksi data menunjukkan pada proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas tentang situasi Pendidikan di Kabupaten morowali, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

c. Penyajian Data

Selanjutnya Penyajian data dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan antar kategori. Melalui penyajian data, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami. Dengan demikian peneliti dapat melihat masalah dan strategi Dinas Pendidikan Kabupaten Morowali. Milles dan Hubberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

d. Kesimpulan

Setelah itu Pada saat kegiatan analisis data yang berlangsung secara terus menerus selesai dikerjakan, baik yang berlangsung didalam lapangan maupun setelah selesai dari dalam lapangan. Langkah selanjutnya yaitu melakukan penarikan kesimpulan dari data–data yang telah diperol dari Dinas Pendidikan Kabupaten Morowali dan Sekolah-sekolah yang di tinjau. Bertujuan untuk mengarahkan hasil kesimpulan ini berdasarkan hasil analisis data yang telah di lakukan sebelumnya, baik data yang diperoleh dari catatan lapangan, observasi, dokumentasi dan lain–lain yang didapatkan pada saat melaksanakan kegiatan dilapangan.

Bagan 1.1 Alur Penelitian

