

TESIS

**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DASAR 9 TAHUN
DI KAWASAN PERBATASAN
REPUBLIK INDONESIA-PAPUA NUGINI
DISTRIK SOTA
KABUPATEN MERAUKE**



OLEH :

**ARNOLDUS RUDOLF
E012191028**

**PROGRAM ILMU ADMINISTRASI PUBLIK (S2)
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DASAR 9 TAHUN DI KAWASAN PERBATASAN REPUBLIK INDONESIA-PAPUA NUGINI DISTRIK SOTA KABUPATEN MERAUKE

Disusun dan diajukan oleh

ARNOLDUS RUDOLF

E012191028

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **24 Mei 2022**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

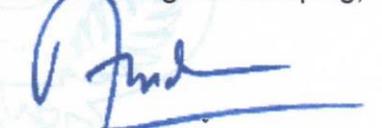
Menyetujui

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Moh. Akmal Ibrahim, M.Si.
Nip. 196012311986011005

Pembimbing Pendamping,



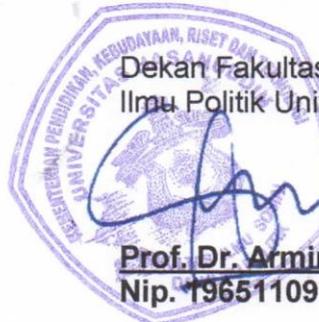
Dr. Nurdin Nara, M.Si.
NIP. 196309031989031002

Ketua Program Studi
Administrasi Publik,



Dr. Suryadi Lambali, MA.
Nip. 195901181985031006

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. Armin, M.Si.
Nip. 196511091991031008

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : ARNOLDUS RUDOLF

NIM : E012191028

Jurusan/program Studi : Magister Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa usulan penelitian tesis yang berjudul **Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan Republik Indonesia-Papua Nugini Distrik Sota Kabupaten Merauke** adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata dalam naskah usulan penelitian tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 2022

Yang membuat pernyataan,



ARNOLDUS RUDOLF
E012191028

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi kepa Tuhan Yang Maha esa yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program Magister Admistrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar. Banyak hambatan yang penulis temukan dalam penulisan tesis ini. Namun, dengan kerja keras dan tekad besar serta adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, tesis ini pada akhirnya dapat terselesaikan. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis haturkan terimakasih yang kepada:

- 1) Bapak Dr.Suryadi Lambali,MA selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar,
- 2) Bapak Prof.Dr.Muh.Akmal dan Bapak Dr.Nurdin Nara selaku Komisi Penasihat yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, dan arahnya,
- 3) Seluruh Dosen Jurusan Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar tanpa terkecuali atas waktu dan tenaganya serta dedikasinya dalam mengajar dan membimbing.
- 4) Seluruh staf Jurusan Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar tanpa terkecuali atas waktu dan tenaganya,

- 5) Kedua orangtua Bapak Agutinus Guru dan Maria Goreti yang senantiasa memberi segala bentuk dukungan dan sebagai penyemangat penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
- 6) Istri, serta anak-anak yang menjadi penyemangat penulis dalam proses menyelesaikan studi dan penelitian ini.
- 7) Teman-teman seangkatan program magister manajemen yang memberi dukungan sejak awal studi hingga proses penyelesaian studi.
- 8) Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Bila terdapat kekurangan dalam proses penyusunan tesis ini dari segi materi, teknik penyelesaian, maupun penulisan, dengan segala kerendahan hati, penulis mohonkan maaf. Akhir kata, semoga tesis ini dapat menjadi khazanah baru di tengah luasnya bentangan ilmu pengetahuan.

Makassar, 2022

Penulis

ABSTRAK

ARNOLDUS RUDOLF. *Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun di Kawasan Perbatasan Republik Indonesia–Papua Nugini Distrik Sota Kabupaten Merauke* (dibimbing oleh Muh. Akmal Ibrahim dan Nurdin Nara).

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menjelaskan kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun di kawasan perbatasan RI–Papua Nugini Distrik Sota Kabupaten Merauke dan mengetahui *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memengaruhi kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun di kawasan perbatasan RI–PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kurangnya pengawasan dari pimpinan, dalam hal ini kepala sekolah menjadikan guru-guru tidak efektif/tidak profesional dalam memberikan pelayanan pendidikan sehingga menyebabkan ketepatan waktu pelayanan yang kurang efektif; (2) dengan minimnya sarana dan prasarana, yakni kurangnya buku ajar, alat praktik, ruangan kelas yang kurang nyaman, ruang perpustakaan yang kurang memadai, tidak memiliki ruang praktik, dan jumlah toilet yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah siswa yang ada sehingga murid-murid kurang diperhatikan dikarenakan sarana dan prasarana yang tidak memadai; (3) kurangnya ketegasan pimpinan, yakni kepala sekolah dalam memberikan sanksi disiplin kepada guru-guru yang terlambat atau tidak tepat waktu dalam hal kehadiran di sekolah; dan (4) kurangnya kemampuan profesionalisme guru seperti kurang menguasai bidang studi dalam kurikulum sekolah sehingga menyebabkan proses belajar-mengajar tidak berjalan dengan baik dan juga karena kurangnya kemampuan profesionalitas menyebabkan kurangnya sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pendidikan dasar



18/05/2022

ABSTRACT

ARNOLDUS RUDOLF. *The Quality of 9-Year Basic Education Services in Border Area of the Republic of Indonesia (RI) – Papua New Guinea (PNG), Sota District, Merauke Regency (supervised by Muh. Akmal Ibrahim and Nurdin Nara).*

The research aims at investigating and elaborating the quality of the 9-Year Basic Education Services and finding out how the reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect the quality of the 9-Year Basic Education Services in the border area of RI – PNG, Sota District, Merauke Regency.

This was the qualitative research, in which the data were described and analysed using the qualitative descriptive method.

The research result indicates that: 1) lack of supervision from the leader, in this case, the Principal (Headmaster) makes the teachers ineffective/unprofessional in providing the educational services, so that this causes the service punctuality to be less effective. 2) Lack of the facilities and infrastructures comprises of textbooks, practice aids, uncomfortable classrooms, inadequate library rooms, not having practice rooms, number of available toilets not being suitable with number of existing students, so that the students do not obtain the good services because of insufficient facilities and infrastructures. 3) Lack of the leader's firmness consists of lack of giving the appropriate sanctions to the teachers who often arrive late and are not punctual in terms of being present at school. 4) Lack of the teachers' professional skill such as they are lack of mastering study fields in the school curriculum, so that the teaching – learning processes do not run appropriately, and because of lack of professional skill which causes the lack of politeness and friendliness when providing the services.

Key words: Service quality, basic education



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Konsep Kualitas Layanan	10
2. Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Konsep Administrasi Publik.....	19
4. Kawasan Perbatasan	20
5. Konsep Pemerataan.....	26
6. Pengertian Kebijakan Pendidikan.....	27
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pendidikan di Indonesia.....	30
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Pikir	34
BAB III	
METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Fokus Penelitian.....	35

D. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Informan.....	38
G. Studi dokumentasi.....	38
H. Validasi Temuan Penelitian	39
BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
B. Profil Distrik Sota	42
1. Kondisi Geografis.....	42
2. Kondisi Demografi	43
3. Kondisi Pendidikan	43
4. Kondisi Pemerintahan	44
C. Hasil Penelitian	46
1. Subyektif Penelitian.....	46
D. Pembahasan Temuan.....	59
BAB V	
PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan berkualitas tercermin dari pelayanan pendidikan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Lembaga penyelenggara pendidikan sebagai suatu lembaga yang berbadan hukum dalam menyelenggarakan jasa pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal. Untuk itu, kebutuhan masyarakat sebagai subjek jasa pendidikan harus mampu dipahami oleh penyelenggara pendidikan agar output pendidikan sesuai dengan tuntutan masyarakat (Faizal, 2012: 2) . Kualitas pendidikan yang menempatkan masyarakat sebagai prioritas utama dari program atau output pendidikan. Keberhasilan suatu lembaga penyelenggara pendidikan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan tersebut. Dengan kata lain kepuasan masyarakat adalah tergantung dari sejauh mana program pendidikan memenuhi tuntutan masyarakat.

Pendidikan yang berkualitas tidak hanya nampak dari fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, tetapi juga nampak dari lulusan (output) dan layanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara (UPI, 2012: 287) . Di lingkungan lembaga penyelenggara pendidikan khususnya sekolah , kualitas pendidikan memiliki pandangan yang berbeda - beda oleh berbagai pihak. Sebagaimana besar orangtua siswa memandang kualitas pendidikan di sekolah dapat dinilai dari prestasi belajar anak mereka. Dalam hal ini dinilai dari perolehan nilai yang

dicapai siswa dalam ulangan semester atau ujian nasional. Orang tua siswa sebagai pengguna sekunder lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam menentukan pilihan lembaga pendidikan mana yang terbaik untuk anaknya. Setiap orang tua memiliki kriteria sendiri dalam menentukan sekolah yang tepat untuk anaknya. Terdapat beberapa kriteria yang umumnya dijadikan dasar dalam memilih sekolah untuk anaknya, diantaranya saran dan prasarana yang memadai, biaya pendidikan, tenaga pendidikan dan kependidikan, kepemimpinan kepala sekolah, prestasi sekolah, keramahan masyarakat sekolah, akses menuju sekolah dan keamanan sekolah (Afif, 2016: 71) .

Parasuraman (1998) menjelaskan lima indikator kualitas penyedia jasa, yaitu: (1) reliability, keterandalan dan kekonsistenan dalam menyediakan layanan yang diharapkan pengguna. Hasil riset menunjukkan reliability merupakan indikator utama dalam penyedia jasa; (2) responsiveness , respon atau daya tanggap penyedia jasa dalam menanggapi kebutuhan masyarakat (3) assurance , jaminan kepercayaan agar konsumen tidak merasa ragu dan was - was untuk menjadi pelanggan atas pel ayanan; (4) empathy , perhatian kepada pelanggan melalui komunikasi atau relasi dalam upaya memahami kebutuhan konsumen; (5) tangibel , tampilan fisik baik sarana, perlengkapan, perfoma dan komunikasi yang baik untuk meyakinkan konsumen (Indrawati, 2011: 27)

Penelitian terkait layanan pendidikan menunjukkan beberapa temuan. Hasil penelitian (Sari & Wiyono, 2013) memberikan gambaran pelayanan SMK di kota Malang memiliki kualitas baik, sedangkan pelayanan sekolah terhadap siswa dan orang tua siswa berkualitas sedang. Dari hasil analisis data dapat

diketahui pengaruh yang signifikan pelayanan sekolah yang berkualitas terhadap tingkat kepuasan siswa dan orang tua siswa. Begitu pula hasil penelitian (Liana, Benty, & Supriyanto, 2016) menunjukkan kepuasan orang tua siswa yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh SDN Model Terpadu Bojonegoro khususnya pada pelayanan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana sekolah.

Dalam pembukaan UUD 1945 di sebutkan bahwa salah satu tujuan nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, ini berarti pemerintah memiliki tanggungjawab yang sangat mendasar untuk mencerdaskan bangsanya seoptimal mungkin. Berdasarkan amanat konstitusi tersebut disebutkan bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pendidikan minimal pada jenjang pendidikan dasar, yaitu pendidikan SD dan pendidikan SMP yang kemudian hal ini menjadi program pemerintah dengan nama program wajib belajar pendidikan dasar sembilan tahun yang di singkat menjadi Wajar Dikdas 9 Tahun.

Program pendidikan wajib 9 tahun di Indonesia telah dirintis sejak tahun 1950. Dalam UU nomor 4 Tahun 1950 jo UU Nomor 12 Tahun 1954 telah ditetapkan bahwa setiap anak usia 8-14 tahun terkena pendidikan wajib belajar 9 tahun, namun program pendidikan wajib belajar yang dicanangkan oleh pemerintah belum dapat berjalan sebagaimana mestinya, karena adanya pengolakan politik secara terus menerus. Gerakan pendidikan wajib belajar 9 tahun sebagai suatu gerakan secara nasional dan sekaligus sebagai bagian tak terpisahkan dari pembangunan nasional dimulai sejak pelita IV. Pada hari pendidikan nasional tanggal 2 mei 1984 secara resmi dicanangkan. Program

wajib belajar 9 tahun pada hakikatnya merupakan upaya sistematis pemerintah untuk meningkatkan kualitas manusia Indonesia, sehingga dapat berpartisipasi aktif dalam keseluruhan pembangunan nasional serta adaptif dalam penyerapan informasi ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), yang muarannya adalah mendekatkan pada pencapaian tujuan pembangunan nasional, yakni masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Selain program wajib belajar 9 tahun merupakan salah satu pengembangan skenario pendidikan yang dijangkau untuk perluasan dan pemerataan kesempatan belajar bagi setiap warga negara. Kebijakan tersebut merupakan salah satu isi pasal 31 UUD 1945 ayat 1 yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan.

Program pendidikan wajib belajar 9 tahun pada hakikatnya berfungsi memberikan pendidikan dasar bagi setiap warga negara agar masing-masing memperoleh sekurang-kurangnya pengetahuan dan kemampuan dasar yang diperlukan untuk dapat berperan serta dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam konteks pembangunan wajib belajar 9 tahun adalah suatu usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia agar memiliki kemampuan untuk memahami dunianya, mampu menyesuaikan diri dengan perubahan, maupun meningkatkan kualitas hidup dan martabatnya.

Sesuai dengan observasi awal yang dilakukan di Sekolah Dasar termasuk SD dan SMP yang berada di kawasan perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke menunjukan bahwa program wajib belajar 9 tahun belum

optimal pelaksanaannya menunjukan sesuai kenyataan yang ada pada salah satu sekolah yang berada pada daerah terpencil masih ada anak usia 7- 12 tahun yang belum bersekolah atau putus sekolah pada tingkat sekolah dasar dan ada peserta didik yang mengulang kelas dan masih banyak anak usia sekolah yang tidak dapat mengikuti pendidikan, masih sebgaiian besar peserta didik tidak melanjutkan sekolah ketingkat pertama karena disebabkan oleh rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pendidikan dan salah satu alasan rendahnya partisipasi pendidikan khususnya pada kelompok miskin adalah kurangnya pemahaman tentang perlunya pendidikan disebabkan kurangnya sosialisasi dari pihak yang bertanggung jawab tentang adanya program wajib belajar 9 tahun. Namun meskipun masih banyak anak usia sekolah yang tidak dapat mengikuti pendidikan lanjutan , ada beberapa siswa dari sekolah-sekolah di distrik Sota yang mampu melanjutkan sekolah di kota hingga ke perguruan tinggi dan mereka mampu berprestasi dalam bidang olah raga seperti sepak bola maupun cabang atletik.

Oleh karena itu kesamaan visi dan misi antara pemerintah serta orang tua peserta didik dan seluruh stakeholder dalam membangun pendidikan anak secara utuh dan menyeluruh perlu ditumbuhkan secara berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pendidikan anak sesuai dengan tujuan sekolah pada khususnya dan tujuan pendidikan nasional pada umumnya. Sesuai data dari Dinas Pendidikan Kabupaten Merauke sesuai dengan angka partisipasi kasar (APK) dan angka partisipasi murni (APM) dua tahun terakhir masih 75% siswa yang putus sekolah bahkan tidak melanjutkan sekolah tingkat pertama .

Tabel. 1.1 Jumlah Kelulusan Sekolah di Distrik Sota

NAMA SEKOLAH	KELULUSAN SISWA				
	2017	2018	2019	2020	2021
SMP NEGERI 11 MERAUKE	20	32	25	21	38
SD YPK SOTA	34	25	16	20	29
JUMLAH	54	55	41	41	67

Sumber : data di olah (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa tren jumlah kelulusan siswa-siswi pada sekolah-sekolah di Distrik Sota mengalami tren yang berfluktuasi setiap tahunnya. Hal tersebut menunjukkan adanya permasalahan terkait masalah kualitas pelayanan pendidikan dasar 9 tahun pada sekolah-sekolah di Distrik Sota.

Hal lain juga menunjukkan terkait sarana prasarana pendidikan dan jumlah guru dan tenaga kependidikan dapat dilihat pada tabel 1.2 Data Sekolah Distrik Sota

Tabel 1.2. Data Sekolah Distrik Sota

No	Nama Sekolah	Siswa	Rombel	Guru	Pegawai	R. Kelas	R. Lab	R. Perpus
1	SMP Negeri 11 Merauke	131	6	9	4	8	2	1
2	SD YPK Sota	159	9	13	1	9	0	1
	Total	290	15	22	5	17	2	2

Sumber : Data Di olah (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 data sekolah Distrik Sota menunjukkan beberapa informasi terkait sarana prasarana pendidikan, jumlah guru dan tenaga kependidikan pada smp negeri 11 Merauke dan SD YPK Sota yaitu menunjukkan

terdapat 290 siswa dengan 15 rombongan belajar (rombel), memiliki 22 guru dan 5 pegawai , serta mempunyai 17 ruangan kelas , 2 ruangan lab dan 2 ruangan perpus.

Penulis juga menemukan informasi terkait permasalahan-permasalahan dari indikator-indikator kualitas pelayanan yaitu ada beberapa sekolah yang fasilitas pendidikannya masih minim misalnya ruang kelas yang mengalami kerusakan pada plafon atap, terdapat kerusakan pada kursi dan meja serta jumlah kursi dan meja tidak sesuai dengan jumlah siswa,serta ada guru sering tidak berada di tempat tugas dan lain sebagainya karena guru jarang hadir di sekolah sehingga memberikan contoh yang kurang baik bagi siswa, dan juga ketika ada siswa yang bertanya terkait materi pelajaran kepada guru terkadang guru kurang meresponnya dengan baik

Dari permasalahan di atas sehingga penulis memilih judul tesis ini yaitu; *“Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan Republik Indonesia-Papua Nugini Distrik Sota Kabupaten Merauke”*. Sehingga penulis dapat menggali baik potensi kelebihan dan tantangan yang di yang terjadi di sekolah-sekolah di kawasan perbatasan khususnya di kawasan perbatasan yaitu Distrik Sota.

B. Rumusan Masalah.

1. Bagaimana tangibel dalam Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke?
2. Bagaimana reliability dalam Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke?

3. Bagaimana responsiveness dalam Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke?
4. Bagaimana assurance dalam Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke?
5. Bagaimana empathy dalam Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke?

C. Tujuan penelitian

Tujuan Penelitian Berdasarkan latar belakang dan permasalahan penelitian, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui dan menjelaskan Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke?
2. Untuk Mengetahui bagaimana reliability mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke?
3. Untuk Mengetahui Bagaimana responsiveness mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke?
4. Untuk Mengetahui Bagaimana assurance mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke?
5. Untuk Mengetahui dan menjelaskan Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke dilihat dari empathy?

D. Manfaat Penelitian.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan kajian teori tentang manajemen public khususnya pada kualitas pelayanan pendidikan dasar 9 tahun.

2. Manfaat Praktis.

Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan referensi Pemerintah Daerah dalam meningkatkan dan mengelola kualitas pendidikan dasar 9 tahun dan pelayanan publik masyarakat perbatasan RI-PNG .

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Konsep Kualitas Layanan

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan public yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada Siswa/Siswi atau bagi masyarakat di Distrik Sota Kabupaten merauke. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat

adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Distrik Sota yang menjadi salah satu pelaksana dari pelayanan publik.

1.1 Pengertian Kualitas Layanan

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli :

Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) adalah sebagai berikut :

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (1988:23) adalah sebagai berikut :

Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

1.2 Dimensi Kualitas Layanan

Banyak dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan atau kualitas jasa. Setidaknya ada empat konsep pengukuran kualitas layanan yaitu: Nordic Model, SERVQUAL model, Three-Component Model, dan Multi Model (Tjiptono *et al.*, 2004:267). Brady dan Cronin (2001:37) mengukur kualitas layanan berdasarkan Multi Model yang mencakup tiga dimensi yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Berikut ini diulas

mengenai dimensi kualitas layanan/jasa menurut Parasuraman, *et al.*, (1988) dan Brady dan Cronin (2001)

Setamal Parasuraman, *et al.*, (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.
- 2) *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- 3) *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- 4) *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
- 5) *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

Dimensi kualitas layanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2002:99). Untuk model pengukuran, Parasuraman, *et al.*, (1988), telah membuat sebuah skala multi item yang diberi nama SERVQUAL. Skala servqual pertama kali dipublikasikan pada

tahun 1988, dan terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan, yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas layanan.

Skala servqual dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa. Pengukuran dapat dilakukan dengan Skala Likert maupun Semantik Diferensial, dan responden tinggal memilih derajat kesetujuan atau ketidaksetujuannya atas pertanyaan mengenai penyampaian kualitas jasa.

Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Brady dan Cronin (2001:37) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

- 1) Kualitas interaksi. Kualitas interaksi diukur berdasarkan sikap, perilaku dan keahlian Kualitas lingkungan fisik.
- 2) Kualitas lingkungan fisik diukur berdasarkan *ambient conditions*, desain dan faktor sosial
- 3) Kualitas hasil. Kualitas hasil diukur berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik, dan valens

Untuk mendapatkan layanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal. Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan layanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap diri mereka sebagai duta dari perusahaan. Ada beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yaitu sebagai berikut : (Schiffman dan Kanuk, 1987:670)

- 1) Keandalan. Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.
- 2) Responsif. Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
- 3) Kompetensi. Berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang
- 4) dibutuhkan untuk melayani
- 5) Aksesibilitas. Meliputi kemudahan untuk dihubungi.
- 6) Kesopanan. Meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan
- 7) Komunikasi. Berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.
- 8) Kredibilitas. Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.
- 9) Keamanan. Yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian.
- 10) Empati. Yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.
- 11) Fisik. Meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

1.3 Karakteristik Kualitas Layanan

Karakteristik pokok jasa dapat dibedakan menjadi empat kelompok yaitu sebagai berikut: (Tjiptono, 2004: 22)

1. *Intangibility*

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium sebelum dibeli. Jasa mengandung unsur *experience quality* dan *credence quality* yang tinggi. *Experience quality* adalah karakteristik-karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah pembelian, misalnya kualitas, efisiensi, dan kesopanan. Sedangkan *credence quality* merupakan aspek-aspek yang sulit dievaluasi, bahkan setelah pembelian dilakukan. Misalnya sebagian besar orang sulit menilai peningkatan kemampuan berbahasa Inggrisnya setelah mengikuti kursus bahasa Inggris selama periode tertentu.

2. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi, sedangkan jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Maka efektifitas individu dalam menyampaikan jasa merupakan unsur penting dalam pemasaran jasa.

3. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel (*non-standardized output*), artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Ini terjadi karena jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya. Berbeda dengan mesin, orang biasanya

tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilaku.

4. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak dimanfaatkan, akan berlalu atau hilang begitu saja.

2. Kepuasan Pelanggan

1) Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2002) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tapi, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, pelanggan tersebut akan merasa dikecewakan, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Kepuasan ini tentu akan dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengkonsumsi produk tersebut.

Menurut Hansemark dan Albinsson (2004) kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima. Menurut Bitner dan Zeithaml (2003) kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan dari produk atau layanan dalam hal apakah produk itu atau layanan itu telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

- a) Tingkah laku yang sopan.
- b) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang
- c) seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- d) Waktu penyampaian yang tepat.
- e) Keramah tamahan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Secara teoritis, dengan adanya kepuasan konsumen maka dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya yaitu hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk.

3. Konsep Administrasi Publik.

1) Pengertian Administrasi Publik

Menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip Syafei (2003:31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

- a) Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b) Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c) Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahannya dan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sedangkan menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004: 3) mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam publik.”

Sementara itu, Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8), mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial”

Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Sedangkan Waldo dalam Pasolong (2008: 8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.” Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

2) Fungsi Administrasi.

Newman, menyebut “The Work of Administration” yang dapat dibagi dalam 5 proses, yaitu:

- a) Perencanaan (Planning)
- b) Pengorganisasian (Organizing)
- c) Pengumpulan Sumber (Assembling Resources)
- d) Pengendalian Kerja (Supervising)
- e) Pengawasan (Controlling)

4. Kawasan Perbatasan

Menurut pengertian berdasarkan UU No. 43 tahun 2008 tentang wilayah negara kawasan perbatasan (Frontier Areas) adalah bagian dari wilayah perbatasan negara yang terletak pada sisi dalam sepanjang garis wilayah Indonesia

dengan negara lain dalam hal batas wilayah negara di darat, “Kawasan Perbatasan berada di Kecamatan”. Serta melalui UU No. 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang, Kawasan Perbatasan saat ini telah ditetapkan sebagai Kawasan Strategis Nasional dari sudut pandang pertahanan dan keamanan. Penejelasan ini bukan berarti pengembangan kawasan perbatasan tidak hanya berorientasi pada pendekatan hankam. (Partnership for Governance Reform.2011)

Batas adalah geografi dari batas bangsa yang mendefinisikan yurisdiksi hukum. Batas negara mendefinisikan kedaulatan nasional dan hak terhadap warga negara. Kedaulatan Negara didefinisikan sebagai “Kepemilikan dari otoritas pengambil keputusan tunggal dalam mendefinisikan satu kebijakan”. Pendekatan kesejahteraan bersama-sama dengan pendekatan hankam dan lingkungan menjadi strategi pengembangan kawasan perbatasan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, untuk menjamin kedaulatan wilayah NKRI.

Dalam UU No 26 tahun 2007 tentang penataan ruang, kawasan perbatasan didefinisikan sebagai wilayah kabupaten/kota yang secara geografis dan demografis berbatasan langsung dengan negara tetangga dan atau laut lepas.

Kawasan perbatasan negara meliputi kawasan perbatasan daratan dan kawasan perbatasan laut termasuk pulau-pulau kecil terluar. PP No. 26 tahun 2008 tentang rencana tata ruang wilayah nasional (RTRWN) dimana kawasan perbatasan merupakan kawasan strategis nasional dari sudut pandang pertahanan dan keamanan yang meliputi 10 kawasan (3 kawasan perbatasan darat serta 7 kawasan perbatasan laut dan pulau-pulau kecil terluar).

Negara kepulauan Indonesia berbatasan langsung dengan 10 (sepuluh negara). Di darat, Indonesia berbatasan dengan tiga negara, yaitu : (1) Malaysia; (2) Papua New Guinea ; dan (3) Timor Leste. Sedangkan di wilayah laut Indonesia berbatasan dengan 10 negara, yaitu: (1) India, (2) Malaysia, (3) Singapura, (4) Thailand, (5) Vietnam, (6) Filipina, (7) Republik Palau, (8) Australia, (9) Timor Leste dan (10) Papua Nugini. Perbatasan laut ditandai oleh keberadaan 92 pulau-pulau terluar yang menjadi lokasi penempatan titik dasar yang menentukan penentuan garis batas laut wilayah.

4.1 Pembangunan Kawasan Perbatasan.

Pembangunan kawasan perbatasan memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan misi pembangunan nasional, terutama untuk menjamin keutuhan dan kedaulatan wilayah, pertahanan keamanan nasional, serta meningkatkan kesejahteraan rakyat di kawasan perbatasan. Kebijakan pembangunan wilayah perbatasan di Indonesia saat ini berubah orientasinya, dari “inward looking” menjadi “outward looking” sebagai pintu gerbang aktivitas ekonomi dan perdagangan dengan negara tetangga. Hal ini karena perbatasan negara tidak hanya menjadi wilayah pertahanan, namun juga menjadi wilayah yang penduduknya perlu dilindungi secara utuh dengan memberikan kesejahteraan.

Paradigma inward looking, melihat perbatasan negara hanya sebagai wilayah pertahanan yang harus dijaga secara militeristik (security approach), sementara paradigma outward looking memandang NKRI sebagai satu entitas yang memiliki elemen kedaulatan, wilayah penduduk yang harus dilindungi secara utuh.

Bahwasanya perbatasan negara disamping sebagai wilayah pertahanan, juga memiliki sumber daya yang harus dipergunakan secara ramah lingkungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akan tetapi pendekatan kesejahteraan dilaksanakan tidak meninggalkan esensi dari pendekatan keamanan dalam rangka ancaman global.

Pendekatan kesejahteraan mengacu pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Kebutuhan yang berhubungan dengan kebutuhan pokok, seperti pangan, sandang, dan papan merupakan prioritas untuk dipenuhi oleh pemerintah dalam rangka menjaga stabilitas keamanan masyarakat. Pemerintah juga harus memenuhi kebutuhan sekunder dan tersier masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan lapangan kerja. Dalam pandangan pendekatan kesejahteraan, pembangunan sosial ekonomi merupakan alat yang ampuh untuk menciptakan kedamaian masyarakat.

Berdasarkan penjelasan atas UU No 43 tahun 2008 tentang Wilayah Negara menyatakan Pengelolaan Wilayah Negara dilakukan dengan pendekatan kesejahteraan, keamanan dan kelestarian lingkungan secara bersama-sama. Pendekatan kesejahteraan dalam arti upaya-upaya pengelolaan Wilayah Negara hendaknya memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat yang tinggal di Kawasan Perbatasan. Pendekatan keamanan dalam arti pengelolaan Wilayah Negara untuk menjamin keutuhan wilayah dan kedaulatan negara serta perlindungan segenap bangsa. Maka dengan pendekatan keamanan dan kesejahteraan, paradigma yang dapat digunakan adalah paradigma pembangunan perbatasan.

Beralihnya pandangan terhadap kawasan perbatasan ke paradigma pembangunan perbatasan, maka Badan Nasional Pengelola Perbatasan (BNPP) mempunyai tugas menetapkan kebijakan program pembangunan perbatasan, menetapkan rencana kebutuhan anggaran, mengoordinasikan pelaksanaan, dan melaksanakan evaluasi dan pengawasan terhadap pengelolaan Batas Wilayah Negara dan Kawasan Perbatasan.²³ BNPP yang terdiri dari beberapa deputi yang memiliki tugas untuk mengelola kawasan perbatasan, salah satunya adalah deputi pengelolaan infrastruktur kawasan perbatasan. Tugas inti dari deputi pengelolaan infrastruktur kawasan perbatasan ini adalah: 1) melakukan penyusunan dan perumusan rencana induk dan rencana aksi serta pengoordinasian penyusunan kebijakan dan pelaksanaan pembangunan, pengelolaan serta pemanfaatan infrastruktur Kawasan Perbatasan; 2) mengoordinasikan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pembangunan sarana dan prasarana perhubungan darat, laut, dan udara, serta sarana dan prasarana pendukung zona perekonomian, pertahanan, sosial budaya, lingkungan hidup, dan zona lainnya di Kawasan Perbatasan; 3) mengoordinasikan penyusunan anggaran pembangunan dan pengelolaan infrastruktur Kawasan Perbatasan sesuai dengan skala prioritas; dan 4) melakukan pengendalian dan pengawasan serta evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pembangunan dan pengelolaan infrastruktur Kawasan Perbatasan. Dengan tugas yang dimiliki BNPP dalam Peraturan Presiden No 12 tahun 2010 tersebut maka pembangunan di kawasan perbatasan merupakan kebijakan untuk mempercepat pembangun kawasan perbatasan yang dapat menciptakan kesejahteraan, keadilan dan keamanan nasional.

Oleh karena itu, pembangunan kawasan perbatasan diperkuat dalam RPJMN 2015 - 2019 sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, yang telah menegaskan bahwa pembangunan kawasan perbatasan sebagai salah satu prioritas nasional, sehingga program-program yang dilaksanakan ada keterkaitan erat dengan misi pembangunan, untuk dapat mewujudkan keutuhan dan kedaulatan wilayah, pertahanan/keamanan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di kawasan perbatasan. Arah kebijakan program yang dilaksanakan bergeser dari orientasi "inward looking" menjadi "outward looking", sehingga bentang kawasan perbatasan dapat dijadikan suatu potensi pengembangan aktifitas ekonomi yang terbuka dengan Negara tetangga, melalui kegiatan perdagangan timbal balik (reciprocal). Pergeseran orientasi ini mengakibatkan pendekatan pembangunan harus lebih menonjolkan aspek penciptaan kesejahteraan (prosperity), yang diimbangi secara proporsional dengan aspek pertahanan/keamanan (security) dan lingkungan.

4.2 Aspek Pelayanan Sosial Dasar Kawasan Perbatasan.

Strategi untuk kebijakan Peningkatan infrastruktur dasar permukiman mengacu pada strategi No.1 RPJMN 2015-2019, yakni “pengembangan pusat pertumbuhan ekonomi kawasan perbatasan negara berdasarkan karakteristik wilayah, potensi lokal, dan mempertimbangkan peluang pasar negara tetangga dengan didukung pembangunan infrastruktur transportasi, energi, sumber daya air, dan telekomunikasi- informasi”. Strategi ini dijabarkan ke dalam strategi-strategi turunan sebagai berikut: a) Membangun/meningkatkan kualitas pelayanan infrastruktur dasar irigasi dan sumber daya air; b) Meningkatkan pemenuhan

kebutuhan perumahan masyarakat di kawasan perbatasan darat; dan c) Membangun dan meningkatkan infrastruktur jalan lingkungan.

5. Konsep Pemerataan.

Konsep Pemerataan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata pemerataan berasal dari kata dasar rata, yang berarti: 1) meliputi seluruh bagian, 2) tersebar kesegala penjuru, dan 3) sama-sama memperoleh jumlah yang sama. Sedangkan kata pemerataan berarti proses, cara, dan perbuatan melakukan pemerataan itu sendiri. Jadi dapat disimpulkan bahwa pemerataan pendidikan adalah suatu proses, cara dan perbuatan melakukan pemerataan terhadap pelaksanaan pendidikan, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan pelaksanaan pendidikan. Hal ini dimaksudkan agar setiap orang mempunyai kesempatan yang sama untuk memperoleh pendidikan. Kesempatan memperoleh pendidikan tersebut tidak dapat dibedakan menurut jenis kelamin, status sosial, agama. Dasar Pemerataan Pendidikan di Indonesia dapat dilihat pada Peraturan Pemerintah No. 47/2008 tentang Wajib Belajar 9 Tahun, Pasal 9 Ayat (1) menyatakan bahwa “Pemerintah dan pemerintah daerah menjamin terselenggaranya program wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya.” Dan Pasal 11 Ayat (1) menyatakan bahwa “Pemerintah dan pemerintah daerah menjamin tersedianya lahan, sarana, dan prasarana selain lahan pendidikan untuk setiap satuan pendidikan pelaksana program wajib belajar yang diselenggarakan oleh Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai kewenangannya masing-masing

6. Pengertian Kebijakan Pendidikan

Pengertian Kebijakan pendidikan adalah proses suatu penilaian terhadap sistem nilai dan faktor-faktor kebutuhan situasional yang sudah dirumuskan secara strategis oleh lembaga pendidikan yang dijabarkan dari visi dan misi pendidikan dan dioperasikan dalam sebuah lembaga pendidikan sebagai perencanaan umum dalam rangka untuk mengambil keputusan agar tujuan pendidikan yang diinginkan bisa tercapai.

Siklus kebijakan pendidikan bisa diuraikan sebagai berikut, Kebijakan pendidikan yang berdasarkan fakta dan informasi telah mendapat input dari kebutuhan masyarakat, selanjutnya kebijakan pendidikan tersebut akan menentukan masalah-masalah yang perlu diteliti. Dengan demikian riset bukan hanya dilaksanakan untuk kepentingan riset itu sendiri dan hasilnya kebanyakan disimpan dilaci meja, tetapi riset yang betul-betul dilaksanakan karena kebutuhan lapangan. Hasil riset yang demikian akan mempunyai validasi berdasarkan kenyataan-kenyataan dilapangan. Riset yang telah divalidasi dapat disebar luaskan dalam berbagai eksperimen. Eksperimen pendidikan inilah yang akan membuahakan kebijakan pendidikan yang telah tervalidasi. Demikian seterusnya terjadi siklus yang berkesinambungan antara kebijakan pendidikan, praktik pendidikan, riset dan eksperimen.

Dalam artikel jurnal Manajemen Pendidikan yang ditulis Mada sutapa (2008) berjudul Kebijakan Pendidikan dalam Perspektif Kebijakan Publik ditulis “Secara prinsip, manajemen pendidikan merupakan aplikasi ilmu manajemen ke dalam lingkup pendidikan dan merupakan bagian dari applied sciences terutama pada

bidang pendidikan baik di sekolah maupun luar sekolah. Prinsip-prinsip yang dimiliki oleh manajemen pendidikan tidak berbeda dengan prinsip-prinsip yang ada pada konsep manajemen pada umumnya, demikian pula dengan fungsi-fungsi manajemen pendidikan adalah juga merupakan rangkaian konsep dari rumusan manajemen”. Penerapan manajemen di bidang pendidikan diarahkan pada usaha untuk menunjang kelancaran pencapaian tujuan pendidikan, sedangkan untuk fungsi dan strategi dari konsep manajerial pada prinsipnya sama dengan yang diterapkan dalam lingkup manajemen. Manajemen pendidikan dapat dikatakan sebagai kegiatan penataan aspek pendidikan, termasuk dalam sistem penyelenggaraan pendidikan yang tercakup dalam proses pembuatan kebijakan pendidikan, seperti yang dilakukan dalam kegiatan manajemen pendidikan di level nasional (makro) maupun level regional (meso).

Aspek pendidikan yang merupakan kajian manajemen pendidikan merupakan public goods bukan private goods. Dalam konteks ini, pendidikan merupakan barang dan jasa milik umum (publik), yang mana masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pendidikan dan pengajaran (pasal 31 UUD 1945), dan pendidikan merupakan kewajiban pemerintah untuk melaksanakannya, utamanya peranan mendasar menyediakan kesempatan belajar. Oleh karena pendidikan merupakan public goods, maka sudah semestinya kajian kebijakan pendidikan masuk dalam perspektif kebijakan publik dalam dimensi kajian manajemen pendidikan yang multidisipliner.

Istilah kebijakan dalam dunia pendidikan sering disebut dengan istilah perencanaan pendidikan (educational planning), rencana induk tentang pendidikan

(master plan of education), pengaturan pendidikan (educational regulation), kebijakan tentang pendidikan (policy of education) namun istilah-istilah tersebut itu sebenarnya memiliki perbedaan isi dan cakupan makna dari masing-masing yang ditunjukkan oleh istilah tersebut (Arif Rohman, 2009: 107-108).

Pengertian Kebijakan Pendidikan menurut (Riant Nugroho, 2008: 37) sebagai bagian dari kebijakan publik, yaitu kebijakan publik di bidang pendidikan. Dengan demikian, kebijakan pendidikan harus sebangun dengan kebijakan publik dimana konteks kebijakan publik secara umum, yaitu kebijakan pembangunan, maka kebijakan merupakan bagian dari kebijakan publik. Kebijakan pendidikan di pahami sebagai kebijakan di bidang pendidikan, untuk mencapai tujuan pembangunan Negara Bangsa di bidang pendidikan, sebagai salah satu bagian dari tujuan pembangunan Negara Bangsa secara keseluruhan.

Pengertian Kebijakan Pendidikan menurut Arif Rohman (2009: 108), kebijakan pendidikan merupakan bagian dari kebijakan Negara atau kebijakan publik pada umumnya. kebijakan pendidikan merupakan kebijakan publik yang mengatur khusus regulasi berkaitan dengan penyerapan sumber, alokasi dan distribusi sumber, serta pengaturan perilaku dalam pendidikan. Kebijakan pendidikan (educational policy) merupakan keputusan berupa pedoman bertindak baik yang bersifat sederhana maupun kompleks, baik umum maupun khusus, baik terperinci maupun longgar yang dirumuskan melalui proses politik untuk suatu arah tindakan, program, serta rencana-rencana tertentu dalam menyelenggarakan pendidikan. (Arif Rohman ,2009)

7. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pendidikan di Indonesia.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pendidikan di Indonesia, di antaranya:

1. Mentalitas birokrat sektor pendidikan

Pengelolaan pendidikan tidak akan lebih produktif manakala pimpinan lebih menunjukkan penampilan birokratis, dibandingkan dengan penampilan profesional. Penampilan birokratis cenderung mengatasi persoalan pendidikan akademik-profesional dan humanistik. Tentu saja untuk beberapa hal masih juga diperlukan pendekatan administratif.

2. Politisasi birokrasi pendidikan.

Dampak negatif otonomi pendidikan memungkinkan terjadinya pembinaan karir tanpa batas, sehingga siapapun dapat mengelola birokrasi pendidikan. Jika birokrasi pendidikan dikelola dengan cara dan pendekatan seperti ini, maka pengembangan pendidikan tidak akan pernah menunjukkan kinerja yang membanggakan dan memuaskan semua stakeholder.

3. Penghargaan terhadap profesi pendidikan

Profesi pendidikan tidak akan pernah menggairahkan, selama penghargaan yang diberikan masih belum menjanjikan dan memberikan prestisius bagi siapapun yang terlibat dalam proses pendidikan. Oleh karena itu, baik secara material maupun non-material, perlu terus diupayakan peningkatan penghargaan bagi profesi pendidikan.

4. Mayoritas tenaga kependidikan belum menunjukkan keprofesionalan yang membanggakan.

Tidaklah dapat dipungkiri bahwa kebijakan pendidikan belum dapat diwujudkan secara optimal, karena mayoritas tenaga kependidikan masih menunjukkan tingkat kualifikasi dan kompetensi masih berada di bawah kualifikasi dan kompetensi minimal.

5. Kepedulian masyarakat bisnis dan industri yang masih rendah.

Implementasi kebijakan pendidikan nampaknya tidak bisa lepas dari kepedulian masyarakat bisnis dan industri yang masih rendah terhadap penyelenggaraan pendidikan. Mereka belum sepenuhnya menunjukkan dukungannya baik berupa dukungan material yang memadai, maupun menyiapkan space untuk tempat melakukan praktek, atau mengirimkan tenaga ahlinya ke tempat pendidikan. (Sudarwan. 1997.,.)

B. Penelitian Terdahulu.

Nama penulis dan tahun	Judul	Hasil Penelitian
Direktorat Kawasan Khusus dan Daerah Tertinggal, (2007)	Analisis Implementasi Kebijakan Pengembangan Wilayah Strategis Cepat Tumbuh Dalam Rangka Mendorong Pengembangan Wilayah	terdapat beberapa kelemahan dalam implementasi Keppres 150/2000 yang berimplikasi kepada lemahnya keterpaduan kerjasama lintas sektor pusat dan daerah. Selain itu implementasi kebijakan tidak

Nama penulis dan tahun	Judul	Hasil Penelitian
	Tertinggal.	konsisten, serta persepsi yang relatif negatif kepada kebijakan KAPET melemahkan dukungan terhadap implementasi kebijakan KAPET.
Mujiyanto Solichin (2015)	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENDIDIKAN DAN PERAN BIROKRASI	Adapun model implementasi kebijakan sebagai wujud pembaharuan manajemen di satuan pendidikan menurut Yoyon antara lain mencakup: (1) <i>broad base education</i> (bbe) , <i>life skills</i> , dan kurikulum berbasis kompetensi (kbc); (2) manajemen berbasis sekolah (mbs); (3) penguatan pendidikan luar sekolah (pls) berbasis pkbm dan pkbm masyarakat; (4) kurikulum tingkat satuan pendidikan (ktsp) tahun 2006;

Nama penulis dan tahun	Judul	Hasil Penelitian
SyachrumSyah Asri	KEBIJAKAN PEMERATAAN DAN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN DI WILAYAH PERBATASAN	(a) Kurang dari 60% guru di daerah perbatasan yang memiliki kualifikasi mengajar yang sesuai. (b) Sekitar 80% yang jenjang karirnya di perbatasan belum baik. (c) Program sertifikasi guru harus menjangkau sekita 10 % guru (d) lebih dari 40% guru mengajar dengan lebih dari 2 mata pelajaran, ini menunjukkan kurangnya tenaga pengajar atau distribusi tenaga pengajar yang kurang merata

C. Kerangka Pikir

