

**HASIL PENELITIAN**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**  
**PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA**  
**DI KOTA MAKASSAR**



**TIM PENELITI:**

- ✚ PROF. DR. H. MUH. AKMAL IBRAHIM, M.SI. (KOORDINATOR)**
- ✚ PROF. DR. BADU AHMAD, M.SI. (ANGGOTA)**
- ✚ PROF. DR. HJ. HASNIATI, S.SOS., M..SI. (ANGGOTA)**
- ✚ ST. FATIMAH NUR SYACHRIANI, S.SOS. (ANGGOTA)**

**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**  
**KOTA MAKASSAR**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

SAMPUL

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

RINGKASAN EKSEKUTIF

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Maksud dan Tujuan .....	5
D. Sasaran.....	5
E. Ruang Lingkup Kegiatan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Konsep .....	7
1. Konsep Administrasi .....	7
2. Konsep Manajemen .....	13
3. Konsep manajemen Sumber Daya Manusia .....	18
4. Konsep Pelayanan Publik .....	28
5. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan.....	30
a. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	31
b. <i>Realibility</i> (Kehandalan).....	32
c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	34
d. <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian).....	35

e. <i>Emphaty</i> (Perhatian yang Tulus) .....	36
6. Peran Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan.....	38
B. Kerangka Pikir .....	41
C. Defenisi Konsep.....	42
BAB III METODOLOGI.....	44
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
B. Jenis Penelitian .....	44
C. Sumber Data .....	44
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	44
E. Metode Pengumpulan Data.....	47
F. Metode Analisis Data.....	48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	49
A. Kondisi Geografis Kota Makassar .....	49
B. Kondisi Demografis Kota Makassar.....	51
C. Kondisi Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar .	54
D. Kondisi Guru Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar .....	56
E. Kondisi Peserta Didik Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar .....	58

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Deskripsi Data.....	60
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Nyata) .....	60
2. <i>Realibility</i> (Kehandalan).....	74
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	79
4. <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian).....	89
5. <i>Emphaty</i> (Perhatian yang Tulus) .....	97
B. Analsisi Data.....	108
1. Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Kota Makassar .....	108
2. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Kota Makassar .....	126
BAB VI PENUTUP .....	130
A. Kesimpulan .....	130
B. Saran .....	130

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Perhitungan Sampel Morgan dan Krejcie .....	46
Tabel 4.1	Luas Wilayah dan Persentase Terhadap Luas Wilayah di Kota Makassar .....	49
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan di Kota Makassar .....	52
Tabel 4.3	persentase Penduduk dan Kepadatan Penduduk di Kota Makassar .....	53
Tabel 4.4	Jumlah Sekolah Menengah Pertama di Bawah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Serta Kementerian Agama di Kota Makassar .....	54
Tabel 4.5	Jumlah Guru Sekolah Menengah Pertama di Bawah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Serta Kementerian Agama di Kota Makassar .....	56
Tabel 4.6	Jumlah Peserta Didik Sekolah Menengah Pertama di Bawah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Serta Kementerian Agama di Kota Makassar .....	58
Tabel 5.1	Ketersediaan Ruang Kelas yang Memadai untuk Belajar .....	61
Tabel 5.2	ketersediaan Perpustakaan yang Memadai di dalam Sekolah ....	62
Tabel 5.3	Ketersediaan Ruang Laboratorium yang Digunakan untuk Praktikum.....	63
Tabel 5.4	Ketersediaan Toilet dalam Area Sekolah .....	64
Tabel 5.5	Ketersediaan Lapangan Olahraga di dalam Area Sekolah .....	64
Tabel 5.6	Ketersediaan Kantin di dalam Area Sekolah .....	65

Tabel 5.7	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai did alam Area Sekolah.....	66
Tabel 5.8	Ketersediaan Unit Kesehatan (UKS) di Sekolah .....	67
Tabel 5.9	Ketersediaan Tempat Ibadah di dalam Area Sekolah.....	68
Tabel 5.10	Ketersediaan Buku atau Modul Pembelajaran yang Lengkap ....	69
Tabel 5.11	bahan Ajar Guru Menggunakan Slide Power Point (Ppt) atau Alat Peraga Lainnya.....	70
Tabel 5.12	Ketersediaan <i>E-Learning</i> (Pembelajaran Berbasis Elektronik) ..	72
Tabel 5.13	Ketersediaan Pembelajaran Berbasis Video pada Youtube .....	73
Tabel 5.14	Guru Mengajar di Kelas dengan Tepat Waktu Sesuai Jadwal.....	75
Tabel 5.15	Pemberian Layanan Akademik di Sekolah .....	76
Tabel 5.16	Pembayaran Tambahan dan Pengelolaannya .....	77
Tabel 5.17	Pembayaran Tambahan Sesuai Peruntukan atau Sesuai Rencana .....	78
Tabel 5.18	Guru Memahami Model Proses Mengajar yang Diinginkan Siswa.....	80
Tabel 5.19	Staf atau Tenaga Kependidikan Melayani Siswa dengan Cepat .	81
Tabel 5.20	Pembagian Bantuan di Sekolah dengan Cepat .....	82
Tabel 5.21	Guru Mengulangi Penjelasan yang Kurang Dipahami oleh Siswa.....	83
Tabel 5.22	Guru Menjelaskan dengan Bahasa yang Mudah Dipahami Siswa.....	84

Tabel 5.23	Staf atau Pegawai Memberikan Layanan dengan Senyum dan Ramah .....	85
Tabel 5.24	Staf atau Pegawai Memberikan Layanan Adil Kepada Siswa ....	85
Tabel 5.25	survei Minat Siswa untuk Memahami Kebutuhan Belajar Siswa .....	87
Tabel 5.26	Pembinaan Terhadap keterampilan Siswa Berdasarkan Minatnya Masing-Masing .....	88
Tabel 5.27	Guru Menguasai Materinya di kelas .....	90
Tabel 5.28	Staf atau Pegawai Menguasai Pekerjaan Sehari-Hari Sehingga Lebih Cepat dalam Pelayanannya .....	91
Tabel 5.29	Guru Menepati Waktu dalam Setiap Perjanjian yang Dibuat .....	92
Tabel 5.30	Guru Memberikan Perlakuan yang Adil dan Sama Kepada Semua Siswa .....	93
Tabel 5.31	Guru Memberikan Nilai Sesuai Rubrik Penilaian .....	94
Tabel 5.32	Guru dan Tenaga Kependidikan Bersikap Jujur dan Dapat Dipercaya oleh Siswa.....	95
Tabel 5.33	Kepastian Waktu Layanan Pembelajaran dan Penilaian Tugas Siswa.....	96
Tabel 5.34	Komunikasi yang Efektif Guru dan Tenaga Kependidikan Kepada Siswa.....	96
Tabel 5.35	Nomor Handphone Termasuk Whatsapp Seluruh Guru Disebar Kepada Siswa Sehingga Lebih mudah Untuk Berkomunikasi ...	98

Tabel 5.36	Guru Mudah Dihubungi (Dikonfirmasi Via Whatsapp) untuk Konsultasi Mata Pelajaran .....	99
Tabel 5.37	Layanan Bimbingan dan Konseling Untuk Berkonsultasi Para Siswa yang Mudah Diakses (Via Whatsapp) .....	100
Tabel 5.38	Penyampaian Informasi Kepada Siswa dengan Bahasa yang Mudah Dipahami .....	102
Tabel 5.39	Konsistensi Atas Setiap Informasi yang Disiapkan Kepada Siswa.....	103
Tabel 5.40	Guru Memahami Kondisi Psikologis Siswa Sehingga Lebih mudah Menyajikan Data Materinya .....	104
Tabel 5.41	Guru Memberikan Tugas yang Sesuai dengan Jenjang Kelasnya	105
Tabel 5.42	Guru dan Tenaga Kependidikan Memberikan Perhatian dan Kepedulian Kehadiran dan Tugas Kepada Siswa .....	106
Tabel 5.43	Guru dan Tenaga Kependidikan Menggunakan Bhasa/Ucapan yang Sopan dan Menghargai Kepada Siswa.....	107

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir ..... 41

## RINGKASAN EKSEKUTIF

### 1. Profil Responden

Survei dilaksanakan terhadap siswa dari tiga sekolah negeri di Kota Makassar, dengan total **sekitar 338 responden**. Rinciannya adalah **SMPN 6 Makassar ( $\pm 144$  siswa)**, **SMPN 47 Makassar ( $\pm 116$  siswa)**, dan **SMPN 40 Makassar ( $\pm 78$  siswa)**. Mayoritas responden berasal dari kelas VII dan VIII dengan rentang usia 12–14 tahun, terdiri atas siswa laki-laki dan perempuan secara relatif seimbang. Profil ini menunjukkan keterwakilan yang baik untuk menggambarkan persepsi siswa terhadap kualitas layanan pendidikan di ketiga sekolah.

Jumlah item pertanyaan terkait 5 aspek utama sebanyak 43 item. Pertanyaan terkait aspek sarana dan prasarana serta kebersihan dan kenyamanan meliputi: ketersediaan ruang kelas yang memadai untuk belajar, ketersediaan perpustakaan yang memadai di dalam sekolah, ketersediaan ruang laboratorium yang digunakan untuk praktikum, ketersediaan toilet di dalam area sekolah, ketersediaan lapangan olah raga di dalam area sekolah, ketersediaan kantin, tempat parkir, ketersediaan UKS, ketersediaan tempat ibadah, ketersediaan buku dan modul pembelajaran yang lengkap, penggunaan bahan ajar dan media pembelajaran atau alat peraga dalam pembelajaran, ketersediaan e-learning (pembelajaran berbasis elektronik), ketersediaan pembelajaran berbasis video pada youtube.

Pertanyaan terkait aspek guru mencakup: guru mengajar di kelas dengan tepat waktu dan sesuai jadwal, pemberian layanan akademik di sekolah oleh guru, guru memahami model proses belajar mengajar yang diinginkan oleh siswa, guru mengulang penjelasan yang kurang dipahami oleh siswa, guru menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh siswa, guru menguasai materi yang diajarkan di kelas, guru menepati waktu dalam setiap perjanjian yang dibuat, guru memberikan perlakuan yang adil kepada semua siswa, guru memberikan nilai sesuai rubrik penilaian, guru dan staf kependidikan bersikap jujur dan dapat dipercaya, kepastian waktu layanan pembelajaran dan penilaian tugas siswa, komunikasi yang efektif guru dan tenaga kependidikan, Pertanyaan terkait staf kependidikan (pegawai) mencakup: staf kependidikan melayani siswa dengan cepat, pegawai memberikan layanan dengan senyum yang ramah, staf memberikan layanan yang

adil kepada siswa, staf menguasai pekerjaannya sehingga memberikan pelayanan yang cepat dan tepat,

Metode yang digunakan bersifat **deskriptif kuantitatif**, dengan pengumpulan data melalui **kuesioner** yang diisi oleh peserta didik secara langsung. Data dianalisis untuk menilai tren kepuasan, kecenderungan jawaban, serta area yang membutuhkan peningkatan layanan.

## 2. Temuan Utama Tiap Dimensi Layanan

Secara umum, **kualitas layanan pendidikan dinilai baik hingga sangat baik** oleh sebagian besar responden.

### 1. Sarana dan Prasarana

Fasilitas ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan dinilai cukup baik oleh sebagian besar siswa. Namun, sejumlah responden menyoroti keterbatasan alat praktik dan perlunya perawatan berkala terhadap fasilitas penunjang seperti toilet, lapangan, dan area bermain. Perpustakaan tersedia di setiap sekolah, tetapi sebagian siswa menyebut koleksi buku masih kurang lengkap.

### 2. Kebersihan dan Kenyamanan

SMPN 40 memperoleh penilaian tertinggi dalam hal kebersihan lingkungan, sementara SMPN 47 masih menghadapi tantangan pada area luar kelas. Secara umum, mayoritas siswa merasa nyaman belajar di lingkungan sekolah masing-masing, walau aspek sanitasi masih memerlukan perhatian tambahan.

### 3. Komunikasi dan Sikap Guru

Guru dinilai sopan, ramah, dan mampu menciptakan suasana belajar yang positif. Aspek ini menjadi kekuatan utama di ketiga sekolah, terutama di SMPN 6 yang menunjukkan interaksi paling baik antara guru dan siswa. Guru dinilai mudah dihubungi melalui WhatsApp dan tanggap terhadap konsultasi mata pelajaran.

### 4. Bimbingan dan Konseling (BK)

Sebagian besar siswa mengetahui adanya layanan BK, namun belum semua memahami fungsi dan manfaatnya secara penuh. Ini menunjukkan perlunya **sosialisasi lebih intensif** mengenai peran BK agar siswa lebih terbuka dalam

memanfaatkan layanan konseling. Sebagian besar siswa menganggap layanan konseling mudah diakses dan responsif, meskipun di beberapa sekolah intensitas layanan masih perlu ditingkatkan.

#### 5. Respons dan Perhatian Guru

Siswa menilai guru sopan, memperhatikan kehadiran dan perkembangan siswa, serta memberikan tugas yang sesuai dengan jenjang kelas. Guru juga dinilai cukup tanggap terhadap kesulitan belajar dan masalah pribadi mereka. SMPN 6 dan SMPN 47 menonjol dalam aspek ini, memperlihatkan perhatian personal yang kuat terhadap perkembangan siswa.

### 3. Kesimpulan

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa **kualitas layanan pendidikan di ketiga sekolah berada pada kategori baik**. Namun, terdapat variasi kinerja antar sekolah. **SMPN 6** unggul dalam hubungan interpersonal dan perhatian guru terhadap siswa serta kenyamanan ruang kelas. **SMPN 40** menonjol pada kebersihan dan ketertiban fasilitas; sedangkan **SMPN 47 Makassar** menonjol dalam dimensi kepedulian guru dan bimbingan konseling, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam aspek sarana fisik.

Analisis lintas sekolah memperlihatkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh kombinasi faktor **kepemimpinan kepala sekolah, partisipasi guru, dan dukungan fasilitas**. Sekolah dengan budaya komunikasi terbuka dan reflektif cenderung memperoleh persepsi positif dari peserta didik.

Dengan demikian, peningkatan mutu layanan pendidikan tidak hanya perlu difokuskan pada perbaikan fisik semata, tetapi juga pada **penguatan etika pelayanan pendidikan, kompetensi sosial guru, dan sistem komunikasi yang partisipatif di sekolah**.

### 4. Rekomendasi Perbaikan Layanan Sekolah

1. **Perawatan fasilitas fisik sekolah** perlu ditingkatkan, terutama kebersihan toilet dan pemeliharaan laboratorium.
2. **Penguatan perpustakaan digital** agar siswa memiliki akses lebih luas terhadap sumber belajar.

3. **Peningkatan frekuensi komunikasi dan bimbingan personal** antara guru dan siswa untuk memperkuat dukungan psikologis.
4. **Pelatihan layanan prima bagi guru dan tenaga kependidikan** untuk menjaga konsistensi etika, empati, dan responsivitas dalam interaksi dengan siswa.

Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa **layanan pendidikan di ketiga sekolah telah berjalan efektif dan berorientasi pada kebutuhan siswa**, namun tetap memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai standar layanan pendidikan yang unggul dan inklusif.

## 5. Rekomendasi Strategis

1. Melaksanakan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas sekolah, termasuk toilet, laboratorium, dan ruang belajar, guna memastikan kenyamanan belajar.
2. Menyelenggarakan pelatihan peningkatan *soft skills* guru dalam hal komunikasi interpersonal, etika pelayanan, dan pendekatan pembelajaran yang humanis.
3. Mengoptimalkan fungsi Bimbingan dan Konseling melalui kegiatan sosialisasi rutin dan penciptaan ruang konsultasi yang lebih nyaman bagi siswa.
4. Mendorong partisipasi siswa dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan sekolah melalui program kebersihan kelas, lomba lingkungan, atau duta kebersihan.
5. Melakukan evaluasi periodik layanan pendidikan oleh pihak sekolah dan **Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Makassar** guna memastikan proses perbaikan berkelanjutan berbasis data survei.

## 6. Penutup

Laporan ini diharapkan menjadi bahan refleksi bagi pihak sekolah dan Pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan menengah pertama. Dengan memperkuat aspek layanan publik di lingkungan sekolah, sekolah dapat menjadi ruang yang tidak hanya mentransfer pengetahuan, tetapi juga **menumbuhkan karakter, kepedulian, dan kepuasan belajar peserta didik**.

Komitmen bersama antara sekolah, guru, siswa, dan pemerintah daerah menjadi kunci keberhasilan dalam mewujudkan layanan pendidikan yang unggul, inklusif, dan berkelanjutan di Kota Makassar.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan individu dan masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, pendidikan tidak hanya menjadi sarana untuk mentransfer pengetahuan, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas, kritis, dan adaptif terhadap perubahan. Menurut UNESCO (2020), pendidikan berperan penting dalam mendukung pembangunan berkelanjutan, meningkatkan kesejahteraan sosial, serta memperkuat nilai-nilai demokrasi dan toleransi.

Di tingkat individu, pendidikan berkontribusi dalam pengembangan potensi diri, peningkatan keterampilan kognitif, dan pembentukan karakter yang berintegritas. Sementara itu, pada tataran masyarakat, pendidikan mampu mengurangi kesenjangan sosial, meningkatkan produktivitas ekonomi, serta mendorong partisipasi aktif dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu, pentingnya pendidikan tidak hanya dilihat dari sisi akademik semata, tetapi juga sebagai pilar utama dalam menciptakan masyarakat yang berdaya saing dan berkeadaban.

Pendidikan dasar merupakan tahap awal dan fundamental dalam sistem pendidikan yang memiliki peran strategis dalam membentuk karakter, kemampuan literasi, serta dasar pengetahuan dan keterampilan peserta didik. Kualitas layanan pendidikan dasar yang baik akan menentukan keberhasilan proses pembelajaran

pada jenjang berikutnya dan turut berkontribusi terhadap pembangunan sumber daya manusia yang unggul. Namun, kesenjangan kualitas pendidikan antara wilayah perkotaan dan daerah masih menjadi tantangan serius di berbagai negara, termasuk Indonesia.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar di daerah menjadi agenda prioritas yang harus diupayakan secara terintegrasi oleh pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Upaya ini mencakup peningkatan kompetensi guru, penyediaan fasilitas pendidikan yang memadai, serta penguatan sistem tata kelola pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan lokal. Dengan demikian, diharapkan setiap anak, tanpa memandang latar belakang geografis dan sosial-ekonomi, dapat memperoleh hak pendidikan yang layak dan bermutu.

Kaitannya dengan pemerintahan daerah, pimpinan daerah seperti kepala daerah, kepala dinas pendidikan, maupun kepala satuan pendidikan memiliki peranan strategis dalam merancang, mengarahkan, dan mengimplementasikan kebijakan pendidikan yang efektif dan berkelanjutan. Penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar tidak dapat dilepaskan dari kemampuan pimpinan dalam melakukan analisis kebutuhan, pemetaan potensi dan permasalahan lokal, serta pengambilan keputusan berbasis data. Kepemimpinan yang kuat dan kolaboratif menjadi kunci untuk mendorong partisipasi berbagai pihak, memaksimalkan sumber daya yang tersedia, serta menciptakan inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan. Selain itu, keberhasilan implementasi strategi

sangat dipengaruhi oleh komitmen pimpinan dalam menjaga integritas, akuntabilitas, serta fokus pada peningkatan mutu dan pemerataan akses pendidikan.

Daerah dengan kepemimpinan yang proaktif dalam sektor pendidikan cenderung memiliki capaian yang lebih baik dalam hal kualitas layanan, angka partisipasi sekolah, dan prestasi siswa. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana peranan pimpinan daerah dapat memengaruhi penyusunan strategi yang relevan dan berdampak dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dasar, khususnya di wilayah yang masih menghadapi berbagai keterbatasan.

Pimpinan daerah memiliki peran sentral dalam menentukan arah kebijakan serta menyusun strategi yang tepat guna menjawab tantangan dan kebutuhan pendidikan di wilayahnya. Strategi yang disusun tidak hanya harus bersifat teknis dan administratif, tetapi juga harus memperhatikan kualitas layanan pendidikan sebagai suatu sistem pelayanan publik.

Salah satu pendekatan yang relevan dalam mengevaluasi dan menyusun strategi peningkatan layanan pendidikan adalah teori kualitas layanan (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, et, al (1988), yang dikenal dengan model SERVQUAL. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan dan kepastian), serta *empathy* (perhatian yang tulus).

Sehubungan dengan layanan pendidikan dasar, *Tangibles* mencakup ketersediaan dan kondisi sarana prasarana seperti gedung sekolah, alat

pembelajaran, dan teknologi pendukung. *Reliability* merujuk pada konsistensi dan keandalan penyelenggaraan pendidikan sesuai standar mutu yang ditetapkan. *Responsiveness* mencerminkan kemampuan pemerintah daerah dalam merespons kebutuhan peserta didik, tenaga pendidik, dan masyarakat. *Assurance* berkaitan dengan kompetensi dan kredibilitas penyelenggara pendidikan dalam memberikan jaminan kualitas dan keamanan layanan. Sementara itu, *Empathy* menunjukkan perhatian pimpinan daerah dalam memahami kondisi sosial, ekonomi, dan psikologis peserta didik serta komunitas pendidikan.

Melalui upaya pengintegrasian kelima dimensi ini ke dalam perencanaan strategis, pimpinan daerah dapat merumuskan kebijakan yang lebih komprehensif, berbasis kebutuhan, dan berorientasi pada kepuasan serta keberhasilan peserta didik. Oleh karena itu, penting untuk menelaah lebih jauh bagaimana peranan aktif dan kepemimpinan yang adaptif dari pimpinan daerah dapat mendorong peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar melalui pendekatan yang sistematis dan berbasis pada teori kualitas layanan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar?
- 2) Bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar?

## **C. Maksud dan Tujuan**

### **1. Maksud**

Kajian ini bermaksud untuk melakukan analisis terhadap strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar sekaligus merekomendasikan model ideal peningkatan layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar.

### **2. Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi dan menganalisis kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar.
- 2) Merekomendasikan strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar.

## **D. Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dalam kajian ini adalah tersusunnya dokumen hasil kajian terkait model ideal strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar. Selanjutnya, sasaran lain yang ingin dicapai dalam kajian ini adalah tersusunnya naskah *policy brief* yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh Wali Kota Makassar dalam rangka peningkatan kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar.

### **E. Ruang Lingkup Kegiatan**

Ruang lingkup kajian ini adalah peningkatan kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar yang meliputi kajian dimensi kualitas layanan pendidikan dasar, strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar, dan model pengembangan peningkatan kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Konsep**

##### **1. Konsep Administrasi**

Menurut Zacharias (2021) administrasi merupakan salah satu perilaku manusia yang paling kuno dan menyebar luas sehingga peradaban-peradaban lama telah memanfaatkan metode administrasi untuk berbagai keperluan dalam mengatur wilayah dan penduduk, bisa dikatakan bahwa sejak manusia mengenal tulisan, maka sejak itu pula administrasi dikembangkan sebagai sarana mengatur pemerintah. Diawali dari melayani kebutuhan pemerintah, tidak mengherankan kalau ilmu administrasi lebih dekat pada sektor publik daripada sektor privat.

Menurut Thoha (2017) perkembangan ilmu, administrasi memberikan kontribusi terhadap ilmu administrasi publik yang terus mengalami perubahan terutama sejak tahun 1990an. Administrasi publik yang semula dianggap sebagai konsep eksklusif yang berfokus kepada masalah efisiensi dan efektifitas telah bergeser menjadi konsep yang multidisipliner.

Administrasi pada awal perkembangannya kajian administrasi publik sangat erat kaitannya dengan Negara bahkan administrasi publik diidentikkan pula dengan brokrasi, sebagaimana dikatakan Farazmand (2019) bahwa

*‘For the latter part of the twentieth century, the public bureaucracy has been the locus of public policy formulation and the major determinant of where this country is going’*

Henry menggunakan istilah birokrasi publik untuk menyebut administrasi publik. Perkembangan masyarakat sebagai akibat dan adanya

globalisasi memaksa semua pihak, terutama birokrasi pemerintah melakukan revisi, perbaikan dan mencari alternatif baru tentang sistem administrasi yang lebih cocok dengan perkembangan masyarakat dan perkembangan zaman (Kadarisman, 2021). Administrasi publik sebenarnya sudah ada sejak dulu, yakni sejak masyarakat mulai dapat mengorganisasikan diri dan kelompoknya dalam bentuk sistem penataan pemerintahan.

Menurut Prabowo Hadi (2022) administrasi publik modern yang dikenal sekarang merupakan produk dari suatu masyarakat feodal yang tumbuh subur dinegara-negara Eropa. Negara-negara di daratan Eropa yang semuanya dikuasai oleh kaum feodal, bangsawan, kaum ningrat kerajaan berusaha untuk mengokohkan sistem pemerintahannya. Seiring dengan makin berkembangnya masyarakat, sentralisasi kekuasaan dan pertanggungjawaban dalam pemerintahan monarki menimbulkan kebutuhan untuk mendapatkan korps administrator yang cakap, penuh dedikasi, stabil dan memiliki integrasi.

Salah satu perwujudan kebutuhan akan sistem ini yang berkembang di Prusia dan Austria dikenal dengan sistem kameralisme (*cameralism*) yang merupakan awal mulanya administrasi publik. Sistem ini kemudian dikembangkan lebih lanjut di Perancis pada abad ke -18 dengan usaha-usaha untuk mengembangkan teknologi dan *engineering* (Syahrudin, 2019).

Inggris dan Amerika Serikat pada gilirannya mengembangkan sistem administrasi publiknya yang sangat berbeda dengan sistem yang dikembangkan di Eropa tersebut. Inggris mempercayakan tanggung jawab administrasi pemerintahannya pada acara perwakilan dari para bangsawan dan

orang-orang yang berpendidikan tinggi. Sampai dengan akhir abad ke-18 dan awal abad ke-19 sebagian kaum bangsawan berasal dari tuan tanah dipedesaan (*rural-estate*), baru pada abad ke-19, hampir sebagian besar administrator pemerintahan berasal dari kaum pedagang (*mercantile*) dan kelas-kelas usahawan di kota-kota (Jaya, 2022).

Akhir abad ke-19 mereka telah mulai menerapkan proses seleksi yang berlandaskan pada ujian yang bersifat kompetitif bagi para lulusan universitas. Dalam ujian tersebut, diujikan beberapa materi, diantaranya hukum administrasi, seperti yang terjadi di daratan Eropa, dan ilmu-ilmu lainnya yang berkaitan langsung dengan administrasi publik yang masih terpusat pada sifat-sifat klasik dan kemanusiaan (Thoha, 2017).

Menurut Sudrajat (2022) administrasi publik tidak dipahami sebagai suatu jenis aktivitas atau jabatan yang berbeda dan dapat dipisahkan. Ada 3 (tiga) struktur dasar yang membedakan dengan sistem di Inggris. Pertama, sistem federal dan khususnya sistem kekuasaan yang terbatas pada pemerintahan nasional. Kedua pemisahan kekuasaan eksekutif dan kekuasaan legislatif ditingkat pemerintahan nasional, Negara bagian dan tingkat kota. Ketiga, besarnya rasa takut dan tidak percaya atas terpusatnya kekuasaan eksekutif.

Menurut Sawir (2020) sejak revolusi Amerika, terjadi perubahan mendasar terhadap Administrasi publik, yakni: (1) terdapatnya dua sistem kepartaian; (2) invasi yang luas yang dilakukan oleh partai-partai politik ini terhadap urusan-urusan administrasi pemerintahan; dan (3) terdapatnya usaha

untuk menggalakkan spesialisasi, diversifikasi, dan profesionalisasi disemua jabatan.

Dasar-dasar pemikiran administrasi publik modern diletakkan oleh seorang professor ilmu politik yang kemudian menjadi Presiden Amerika Serikat, Woodrow Wilson. Pemikiran Wilson dituangkan di dalam tulisannya yang berjudul "*The study administration*" yang diterbitkan pada tahun 1873. Konsep dari Wilson terkenal adalah pemisahan antara politik dan administrasi publik. Sejak itu, selama satu abad lebih administrasi publik baik sebagai bidang studi maupun sebagai profesi terus berkembang (Syahrudin, 2019).

Menjelang dan memasuki Perang Dunia II program sosial yang besar, seperti New Deal di Amerika Serikat dan pengendalian mesin perang telah menampilkan publik pada tataran yang makin menonjol. Program rehabilitasi pasca perang dunia serta bangkitnya negara-negara baru sebelumnya adalah wilayah-wilayah jajahan makin memperbesar peran administrasi publik. Pada dua dasawarsa akhir abad ke-20, dunia kembali mengalami perubahan besar. Runtuhnya komunisme dan terjadinya proses globalisasi telah menimbulkan kebutuhan akan pendekatan-pendekatan baru dalam ilmu-ilmu sosial (Thoha, 2017).

Perkembangan administrasi publik baru tidak dapat dilepaskan dari perkembangan berbagai paradigma dalam ilmu administrasi publik. Paradigma dapat diartikan sebagai perspektif yang dimiliki oleh komunitas keilmuan, yang terbentuk dari keinginan dan komitmen (konseptual, teoritis, metodologi, instrumental). Sebuah paradigma menuntun *scientific community* untuk

melakukan seleksi terhadap sebuah masalah, evaluasi data, dan menganjurkan teori (Syahrudin, 2019).

Menurut Meutia (2017) secara konseptual proses perumusan kebijakan adalah digambarkan sebagai suatu proses yang linear, mulai dari tahap formulasi hingga pada penetapan usulan kebijakan yang akan ditetapkan oleh otoritas kebijakan. Proses inilah yang menentukan proses selanjutnya yang dapat saja mencerminkan kehendak publik atau pun tidak relevan dengan apa yang menjadi preferensi mereka.

Sementara Jenkins-smith mengungkapkan bahwa proses penetapan kebijakan yang melalui fase (Khaidir & Sutton, 2017), yaitu:

- 1) Mengidentifikasi masalah yang harus diselesaikan
- 2) Menetapkan sasaran yang diperluka melalui kebijakan publik
- 3) Mengidentifikasi alternative kebijakan
- 4) Mengidentifikasi dampak dari masing-masing alternative
- 5) Mengkaitkannya dengan nilai-nilai yang relevan
- 6) Memilih alternative terbaik menurut aturan yang tersedia

Proses seperti ini memiliki kemiripan dengan apa yang dijelaskan oleh Patton dan Sawicki pandangan tersebut menempatkan posisi dan fase perumusan kebijakan sebagai unit-unit yang terkait antara satu dengan yang lainnya, atau dengan kata lain fase tersebut cenderung lebih sistemik dan prosedural (Djani, 2022).

Lebih lanjut Henry menggunakan pendekatan bahwa untuk analisis administrasi publik sebagai ilmu yang harus diterapkan pada empat teori yaitu teori deskriptif, normatif, asumsi, dan instrumental (La Ode Syaiful Islamy Hisamuddin et al., 2023). Disamping itu memperkenalkan 5 (lima) paradigma ilmu administrasi publik, yakni: Paradigma dikotomi politik dan administrasi

publik (1900-1926); Paradigma prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937); Paradigma administrasi negara sebagai ilmu politik (1950-1970); dan Paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik (1970);

Pemikiran ini selain ingin menempatkan administrasi sebagai instrumen demokrasi, juga mencoba menggunakan administrasi sebagai alat untuk menyalurkan aspirasi masyarakat bahwa implikasi lain dari pemikiran tersebut adalah bahwa sistem administrasi memiliki dimensi ruang dan daerah yang penyelenggaraannya juga dipengaruhi oleh sistem pemerintahan, politik, dan ekonomi. Kesemua itu menuntut reorientasi peranan administrasi publik.

Perkembangan itu melahirkan dorongan untuk meningkatkan desentralisasi dan makin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kesemua itu menandakan bergulirnya gerakan administrasi publik baru (*new public administration*) (Setiawan, 2020). Frederickson seorang pelopor gerakan ini lebih tegas lagi menyatakan bahwa administrasi publik harus memasukkan aspek pemerataan dan keadilan social kedalam konsep administrasi. Ia bahkan menegaskan bahwa administrasi tidak dapat netral dengan begitu administrasi publik harus mengubah pola pikir selama ini menghambat terciptanya keadilan sosial (Avianto, 2022).

Menurut Wibowo (2022) birokrasi pelayanan publik mengalami perkembangan atau pergeseran sesuai dengan perspektif atau paradigma pelayanan publik itu sendiri atau biasa disebut dengan reformasi birokrasi. Hal ini juga mengandung makna sebagai suatu upaya optimalisasi pelayanan

publik, termasuk mengatasi berbagai persoalan-persoalan patologis dalam pelayanan yang selama ini banyak mendapat sorotan.

## **2. Konsep Manajemen**

Menurut Hutahaean (2021) dalam kepemimpinan organisasi, baik publik atau privat sejatinya dipimpin oleh seorang manajer yang memiliki peran dan fungsi utama mengelola organisasi untuk mencapai tujuan yang diembannya. Dalam konteks ini diperlukan pemahaman mengenai konsep manajemen.

Pada dasarnya manajemen merupakan alat atau cara yang dilakukan dalam mencapai tujuan. Dalam proses pencapaian tujuan tersebut, peran dan fungsi pemimpin atau manajer menjadi sesuatu yang sangat penting dan menentukan. Pada dasarnya semua muaranya terletak pada pencapaian tujuan sehingga peran dan fungsi manajemen sesungguhnya diartikan sebagai alat pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi tertentu.

Seorang pemimpin dalam perspektif manajemen itu sendiri juga merupakan alat untuk mencapai tujuan sehingga dapat mengoptimalkan peran dan fungsi segala unsur sumber daya organisasi. Dalam proses pencapaian tujuan, bukan hanya ditentukan oleh pemimpin, tetapi juga ditentukan oleh kerjasama yang baik dalam sebuah organisasi.

Jamiludin Hasan (2023), berpendapat bahwa “manajemen berasal dari kata *to manage* (bahasa Inggris) yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola.”

Manajemen memiliki pengertian yang sangat luas cakupannya. Namun, menurut penjelasan di atas, kata manajemen sebenarnya cakupannya berada pada tatanan implementasi, yakni bagaimana pengelolaan itu sendiri pada saat implementasi dari sebuah program.

Griffin (Syahkuan et al., 2022), menambahkan bahwa:

Manajemen merupakan suatu rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber daya-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi) untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien.

Stoner (Jamiludin Hasan, 2023), juga menambahkan pendapatnya tentang manajemen, yaitu:

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa manajemen memiliki cakupan yang sangat luas. Mulai dari perencanaan, implementasi, dan bahkan sampai pada jenjang pengendalian tentang segala sumber daya yang dimiliki oleh organisasi untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan sebelumnya.

Hasibuan (Hasibuan & Hasibuan, 2016), menjelaskan bahwa “manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang.”

Jika penjelasan sebelumnya mengatakan bahwa manajemen merupakan pengaturan segala sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan. Namun, Menurut Hasibuan di atas justru menjelaskan pengertian manajemen

lebih fokus kepada pengaturan sumber daya manusia agar tujuannya dapat tercapai.

Terry dan Rue (Anggraeni et al., 2023), mengungkapkan bahwa “manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.”

Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Manajemen berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang biasanya diungkapkan dengan istilah-istilah “*objectives*” atau hal-hal yang nyata. Peran manajemen sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari yang diperuntukkan dalam mengatur segala pekerjaan, manajemen ini berfungsi agar segala pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik secara tersistematis.

Follet (Tonn, 2008), memberikan komentarnya bahwa ‘*management is the art of getting things done through other people.* (Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain).’

Manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Oleh karena itu, seni dibutuhkan oleh pemimpin pada umumnya dan setiap individu harusnya agar mampu mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Manajemen diperlukan sebagai upaya agar kegiatan dapat berjalan lancar secara efektif dan efisien. Agar manajemen yang dilakukan mengarah

kepada kegiatan secara efektif dan efisien, maka manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsi atau dikenal sebagai fungsi-fungsi manajemen.

Harold dan Cyril (Armstrong, 2019) juga menambahkan bahwa '*management is getting thing done, through other people.* (manajemen adalah penyelesaian pegawai melalui orang lain).'

Seperti pada penjelasan sebelumnya bahwa manajemen pada dasarnya adalah bagaimana mengatur orang lain. Dengan pengaturan tersebut, maka tujuan yang ditetapkan sebelumnya akan mudah dicapai.

Sementara menurut Hasibuan (2016), bahwa:

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari *man, money, method, materials, machines, dan market.*

Menurut pernyataan di atas, menggambarkan bahwa manajemen pada dasarnya pemanfaatan secara maksimal segala sumber daya yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Oleh karena itu, terlebih dahulu mengidentifikasi seberapa besar sumber daya yang dimiliki oleh organisasi sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif guna pencapaian organisasi.

Terry (Fadhli & Khusnia, 2021) menyatakan bahwa:

Manajemen adalah penyelenggaraan usaha penyusunan dan pencapaian hasil yang diinginkan dengan menggunakan upaya-upaya kelompok, terdiri atas penggunaan bakat-bakat dan sumber daya manusia.

Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan orang lain. Selanjutnya bahwa manajemen

merupakan proses kegiatan untuk menggerakkan dan mengendalikan suatu usaha kerjasama dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Ambar dan Rosidah (Teguh Sulistiyani & Iskarim, 2009), menjelaskan sasaran manajemen adalah:

1) *Human resources*

Dalam setiap aktivitas manajemen yang dilakukan seharusnya selalu memperhatikan tentang potensi-potensi yang ada pada sumber daya manusia. Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam kegiatan manajemen. Tanpa adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik, maka dapat dipastikan kegiatan manajemen tidak dapat berjalan dengan maksimal. Sasaran terhadap sumber daya manusia, bentuk kegiatannya dapat berupa memimpin, memotivasi, dan mengarahkan orang-orang agar aktivitasnya mengarah pada tujuan yang akan dicapai.

2) *Non human resources*

Sasaran manajemen yang kedua adalah *non human resources* atau segala bentuk fasilitas yang ada untuk menunjang pencapaian tujuan manajemen. Bentuk kegiatan *non resources* adalah mengadakan dan memeliharaa serta mengendalikan segala fasilitas yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, misalnya tempat alat, metode kerja, dan sebagainya.

Menurut penjelasan di atas, manajemen pada dasarnya merupakan pengaturan atau pengelolaan segala sumber daya yang dimiliki oleh organisasi maupun secara pribadi. Penjelasan di atas menurut Ambar dan Rosidah bahwa sasaran manajemen dapat berbentuk sumber daya manusia dan juga dapat berbentuk bukan sumber daya manusia atau dengan kata lain yang seluruh sumber daya di luar manusia.

Dari beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pada dasarnya pengaturan dan pengelolaan segala sumber daya

yang dimiliki organisasi. Manajemen juga memiliki cakupan yang sangat luas, yaitu mulai dari perencanaan sampai pada pengendalian sumber daya yang ada.

Tercapainya tujuan organisasi tergantung pada manajemen yang digunakan dalam sebuah organisasi. Semakin bagus manajemen pimpinan dalam sebuah organisasi, maka akan semakin mudah organisasi tersebut untuk mencapai tujuannya. Begitu pun sebaliknya, semakin buruk manajemen dalam organisasi, maka akan semakin sulit untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, manajemen memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi.

### **3. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menghadapi zaman modern ini, manusia memiliki peran sentral dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi tak terbantahkan. Konsekuensinya adalah dibutuhkan anggota organisasi atau sumber daya manusia yang tidak hanya sekedar kemampuan pengetahuan saja, tetapi juga memiliki motivasi yang tinggi dan beretika.

Sehubungan dengan pencapaian tujuan-tujuannya, sebuah organisasi harus memiliki individu atau karyawan yang memiliki keunggulan kompetensi yang tersedia pada waktu dan tempat yang tepat. Hal tersebut diwujudkan dalam aktivitas manajemen sumber daya manusia sebagai upaya pendayagunaan sumber daya manusia.

Sule (2018), mengatakan bahwa:

Manajemen sumber daya manusia bisa didefinisikan sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Manajemen sumber daya manusia yang efektif menjadi sangat penting. Dalam intensitas dan cakupan yang beragam, aktivitas manajemen SDM menjadi bagian penting dan strategis dalam sistem organisasi apapun jenis dan ukurannya, bersinergi dengan fungsi-fungsi organisasi lainnya.

Hasibuan (2016), mengatakan bahwa:

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni dalam mengantar hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Pengaturan ini meliputi masalah perencanaan (*human resources planning*), pengorganisasian, pengarahan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat.

Cooke, et al (2020), mengatakan bahwa:

*...Human resources management (HRM) is the recognition of the importance of an organization's workforce as vital human resources contributing to the goals of the organization, and the utilization of several function and active to ensure that they are used effectively and fairly for the benefit the individual, organization, and society. (...manajemen sumber daya manusia memberikan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia utama yang memberi kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi serta memberikan kepastian bahwa pelaksanaan fungsi dan kegiatan organisasi dilaksanakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat).*

Penjelasan di atas menggambarkan bahwa sumber daya manusia sangat penting dalam organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia

tersebut perlu untuk dikelola dengan baik agar dapat menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik sehingga tujuan organisasi tersebut dapat tercapai.

Peranan manajemen sangat penting dalam sebuah kepemimpinan dalam organisasi. Organisasi memiliki banyak ragam sumber daya yang perlu dijaga dan dikembangkan, salah satunya adalah sumber daya manusianya sendiri.

Yuniarsih dan Sugiharto (2016), juga menambahkan bahwa:

Manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang memusatkan kepada praktek dan kebijakan, serta fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.

Pentingnya peranan sumber daya manusia didalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan organisasi menuntut agar pengelolaan sumber daya manusia harus beberapa aspek, seperti *staffing*, pelatihan dan pengembangan, motivasi dan pemeliharaannya yang lebih detail. Selain itu, mengelola SDM juga merupakan sebagai suatu sistem sehingga beberapa aspek perlu menjadi perhatian dalam pelaksanaannya sehingga saling bergantung (bersinergi) satu sama lain dan seyogyanya tidak jalan dengan sendiri-sendiri.

Robbins dan Coulter (2020), menjelaskan bahwa “proses mengordinasikan aktivitas-aktivitas kerja sehingga dapat selesai secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain.”

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu fungsi pokok organisasi yang bertanggung jawab untuk mendapatkan SDM terbaik, melatih mereka secara tepat, memotivasi dan mempertahankan mereka untuk tetap berkiprah dalam organisasi.

Sedarmayanti (2017) memberikan komentarnya bahwa:

Sebagai teori, manajemen sumber daya manusia memiliki kekurangan serius, yaitu teori manajemen sumber daya manusia dibangun dengan konsep dan proposisi, tetapi variabel terkait dan hipotesis tidak dibuat secara *eksplisit*. Manajemen sumber daya manusia terlalu komprehensif, jika manajemen sumber daya manusia diberi nama “teori”, hal tersebut menaikkan harapan mengenai kemampuan untuk mendeskripsikan dan memprediksi.

Selanjutnya Sedarmayanti (2017) memberikan argumennya tentang manajemen sumber daya manusia, yaitu “rancangan sistem formal dalam organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.”

Berdasarkan penjelasan Sedarmayanti di atas menjelaskan bahwa berbicara tentang manajemen sumber daya manusia tentunya berbicara tentang sebuah konsep formal yang dibuat dalam organisasi yang bertujuan untuk memastikan penggunaan sumber daya yang dimiliki manusia dapat dipergunakan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan. Sebagaimana kaitannya dengan sumber daya yang dimiliki oleh pegawai yang harus dikelola dengan baik sehingga dapat bekerja dengan sebaik-baiknya.

Ambar dan Rosidah (2019) mengemukakan bahwa:

manajemen sumber daya manusia (MSDM) sebagai usaha untuk mengarahkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam organisasi agar mampu berpikir dan bertindak sebagaimana yang diinginkan oleh organisasi.

Berdasarkan teori di atas, menggambarkan bahwa manajemen sumber daya manusia pada dasarnya sebuah proses yang dilakukan oleh pihak pimpinan dalam mengarahkan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi agar melaksanakan pekerjaannya yang mengacu terhadap tujuan dari

organisasinya. Dalam melaksanakan pekerjaan, tidak cukup hanya dengan menunggu instruksi dari pimpinan kemudian dikerjakan, tetapi juga diharapkan agar sumber daya manusia (bawahan) tersebut lebih mandiri dan kreatif dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Sementara Notoatmodjo (2014) mengatakan bahwa:

Manajemen sumber daya manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan-kegiatan sumber daya manusia karyawan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia sebagai bentuk pengakuan terhadap pentingnya satuan tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang vital bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu dan organisasi.

Menurut Larasati (2018) manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah “suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis.”

Sementara menurut penjelasan di atas, menjelaskan manajemen sumber daya manusia sebagai kegiatan atau rutinitas yang tersistematis dan berkelanjutan. Mulai dari pengelolaan, pengembangan, sampai pada tahap evaluasi. Setelah itu, bagi sumber daya manusia yang berkompetensi akan diberi *reward* (penghargaan) dan bagi yang tidak berkompeten akan diberikan *punishment* (hukuman).

Martoyo (2004) menjelaskan bahwa:

Sumber daya manusia harus dapat diubah menjadi suatu aset keterampilan yang bermanfaat bagi pembangunan. Untuk itu berbagai keahlian, keterampilan, dan kesempatan harus dikebalkan kepada sumber daya manusia sesuai dengan kemampuan biologis dan rohaninya. Tindakan yang cermat dan bijaksana harus dapat diambil dalam membekali dan mempersiapkan sumber daya manusia sehingga benar-benar menjadi aset pembangunan bangsa yang produktif dan bermanfaat.

Melihat penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi dengan sebaik mungkin sehingga lebih produktif dan bermanfaat, baik untuk diri sendiri, organisasi maupun negara.

Menurut Gomes (Ahammad et al., 2020), ruang lingkup manajemen sumber daya manusia mencakup:

- 1) Rancangan organisasi
- 2) *Staffing*
- 3) Sistem *reward*, tunjangan-tunjangan, dan pematuhan *compliance*
- 4) Manajemen performasi
- 5) Pengembangan pekerja dan organisasi
- 6) Komunikasi dan hubungan masyarakat.

Jadi, ruang lingkup manajemen sumber daya manusia mencakup kegiatan-kegiatan seperti yang tergambar di atas. Keterlibatan pekerja dalam kegiatan-kegiatan seperti itu dirasakan sangat penting. Para manajer harus berusaha mengintegrasikan kepentingan dari para pekerja dengan kepentingan organisasi secara keseluruhan.

Manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. Manajemen sumber daya

manusia bertujuan untuk memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif.

Sedangkan Marwansyah (2000) memberikan argumennya bahwa:

Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial.

Berdasarkan penjelasan Marwansyah di atas, menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia pada dasarnya pengelolaan sumber daya manusia yang berkelanjutan. Mulai dari perencanaan sumber daya manusia sampai pada pemberian kompensasi. Kompensasi tersebut tentunya sekaligus dianggap dapat meningkatkan motivasi bagi para pegawai/karyawan sehingga organisasi dapat menghasilkan sumber daya manusia yang lebih berkualitas.

Mondy dan Noe (Marwansyah, 2000), juga menambahkan bahwa 'manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) sebagai pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.'

Selanjutnya Ivancevich (Marwansyah, 2000), juga menambahkan bahwa:

Manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah fungsi yang dijalankan dalam organisasi dengan maksud memfasilitasi pendayagunaan manusia (karyawan) secara paling efektif untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi dan individu.

Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan dan pengembangan karir, pemberian

kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Perencanaan dan implementasi fungsi-fungsi ini harus didukung oleh analisis jabatan yang cermat dan penilaian kinerja yang objektif.

Berdasarkan beberapa informasi di atas, dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia dalam suatu organisasi dan perusahaan yang perlu dikelola secara strategis agar mampu menghasilkan prestasi yang dapat dinilai sebagai suatu aset. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengakuan terhadap pentingnya SDM dalam organisasi, dan pemanfaatannya dalam berbagai fungsi dari kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi, serta diperlukan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna memberikan satuan kerja yang efektif bagi organisasi.

Menurut Nawawi (Hadi et al., 2022) yang dimaksudkan sebagai SDM meliputi tiga pengertian, yaitu:

- 1) Sumber daya manusia adalah yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan).
- 2) Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
- 3) Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan fungsi sebagai modal (*non material/non finansial*) didalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan *non-fisik* dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Jadi, Nawawi menyampaikan argumennya bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki cakupan yang cukup luas. Dalam penjelasan di atas dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia bukan hanya menyangkut tentang manusianya saja, tetapi juga menyangkut tentang segala potensi-

potensi yang dimiliki oleh manusia atau pegawai tersebut, baik secara materi maupun yang *non* materi.

Moses (Ambar dan Rosidah, 2019) menjelaskan bahwa:

*Human resources management is the development and utilization of personel for the effective achievement of individual, organizational, community, and internasional goals and objectives.* (manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan manfaat pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif).

Gagasan di atas menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu aktivitas pengembangan agar pegawai yang dimiliki organisasi dapat bermanfaat. Adapun manfaat dari pengembangan sumber daya manusia, yaitu agar mencapai tujuan atau sasaran yang lebih efektif, baik sasaran individu, organisasi, maupun buat bangsa dan negara.

Amirullah dan Budiyono (2004) menyatakan bahwa:

Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan yang mengatur tentang cara pengadaan tenaga kerja, melakukan pengembangan, melakukan kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja melalui proses-proses manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Sehubungan dengan usaha pencapaian tujuan organisasi, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat meja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan saja, tetapi juga menyangkut pegawai/sumber daya manusia yang mengelola faktor-faktor produksi tersebut. Namun, perlu diingat bahwa sumber daya manusia sendiri sebagai faktor produksi seperti halnya faktor produksi lainnya, merupakan masukan.

Sagala (2018) memberikan penjelasan bahwa “manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.”

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia pada dasarnya salah satu bidang manajemen, yakni pada bidang sumber daya manusia. Bidang tersebut dapat berupa perencanaan, implementasi, dan pengendalian.

Begitupun dengan pegawai yang ada di lingkup Pemerintah Kota Makassar yang perlu dikelola dengan baik. Namun sebelum dikelola dengan baik perlunya perencanaan efektif dari pihak manajemen atau pimpinan. Kemudian selanjutnya pada tatanan pengendalian pada dasarnya pengamatan sejauh mana keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia yang ada.

Dessler (Subekhi & Jauhar, 2012), memberikan pendapatnya bahwa:

Manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dari praktik yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek “orang” atau SDM dari posisi seseorang manajemen meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengembangan, dan penilaian.

Melihat penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kebijakan dari pimpinan tentang pengelolaan sumber daya manusia. Pengelolaan tersebut meliputi mulai perekrutan sampai pada penilain.

Rusyan (2021) menjelaskan bahwa:

Tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan kegunaan (yakni, produktivitas) semua bekerja dalam sebuah organisasi. Dalam konteks ini, produktivitas diartikan

sebagai nisbah keluaran (outout) sebuah perusahaan (barang dan jasa) terhadap masukannya (manusia, modal, bahan-bahan, energi).

Seorang manajer sumber daya manusia pada dasarnya seseorang yang biasanya bertindak dalam kapasitas sebagai staf yang bekerja sama dengan para manajer lainnya untuk membantu dalam menangani persoalan-persoalan sumber daya manusia. Seorang manajer bertanggung jawab atas pengelolaan karyawan di unit kerjanya masing-masing.

#### **4. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas memang menjadi suatu kewajiban pemerintah terhadap masyarakat karena masyarakat dari segi penyelenggara pelayanan publik sebagai konsumen. Memberikan pelayanan yang baik dan menjangkau seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan yakni merupakan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Menurut Denhardt & Denhardt (2003), kualitas pelayanan publik yang dilakukan birokrasi publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kenyamanan (layanan pemerintah lebih mudah diakses dan tersedia bagi seluruh warganegara).
- 2) Keamanan (layanan diberikan agar membuat warganegara merasa aman dan percaya diri ketika menggunakannya).
- 3) Reliabilitas (layanan pemerintah diberikan dengan benar dan tepat).
- 4) Perhatian personal (layanan dimana pegawai memberikan informasi kepada warganegara dan bekerjasama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan-kebutuhannya).
- 5) Pendekatan pemecahan masalah (layanan dimana para pegawai bersama-sama dengan warganegara melakukan pemecahan masalah untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya).
- 6) Kejujuran dan keadilan (layanan dilakukan dan diberikan pemerintah secara merata kepada seluruh warga negara).
- 7) Tanggung jawab fisik (layanan diberikan dimana warga negara percaya bahwa pemerintah daerah memberikan layanan dengan memanfaatkan anggaran dari mereka secara bertanggungjawab).
- 8) Pengaruh warga negara (warga negara merasa bahwa mereka dapat memengaruhi kualitas layanan yang diterima dari pemerintah daerah).

Menurut Kasmir (Pasolong, 2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Pelayanan yang baik tentulah bersumber dari pemberi layanan yang baik pula. Jika petugas pemerintah atau pemberi layanan memberikan layanan

terbaiknya, maka secara tidak langsung sudah berusaha untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat selaku penerima layanan. Begitu pun dengan Pemerintah Kota Makassar, jika hendak mendapatkan penilaian atau apresiasi dari masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan sudah berkualitas, seharusnya berbenah diri agar dapat memberikan pelayanannya secara prima.

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak,
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

## **5. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) bahwa kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan dan kepastian, dan *empathy* atau memberikan perhatian yang tulus.

### **a. Tangibles (Bukti Fisik)**

Tangibles atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai kualitas layanan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi. Biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Dalam banyak organisasi, kualitas layanan fisik terkadang menjadi hal penting dan utama, karena orang yang mendapat pelayanan dapat menilai dan merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi pelayanan baik menggunakan, mengoperasikan dan menyikapi kondisi fisik suatu pelayanan.

Martul (2004:49) menyatakan bahwa:

“Kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk *image positif* bagi setiap individu yang dilayaninya

dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu *performance* tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan. Senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan.

**b. *Reliability* (Kehandalan)**

*Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Sarana merupakan aset sebuah organisasi dalam rangka pencapaian tujuan. Dengan adanya sarana yang lengkap, maka pegawai akan semakin memudahkan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan. Selain itu, sarana yang memadai juga akan mempengaruhi profesional kerja pegawai dan mendatangkan kepuasan pada masyarakat selaku penerima layanan (Sedarmayanti, 2001).

Menurut Zahruli (2006) bahwa “kehandalan pada dasarnya adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para penerima layanan”.

Kehandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh para pegawai, profesionalisme dalam menangani keluhan para penerima layanan, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pelayanannya, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

Keandalan mempunyai arti kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu tertentu. Keandalan merupakan kemungkinan produk untuk tidak berfungsi pada periode waktu tertentu. Intinya *reliability* adalah saat seluruh Informan percaya bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan dapat dengan maksimal agar sesuai dengan harapan.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga

memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001:101).

Kaitan dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi.

Sunyoto (2004:16) mengungkapkan bahwa:

“Kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai”.

Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki. Kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja.

### **c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

*Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

***d. Assurance (Jaminan dan Kepastian)***

*Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada organisasi. Jaminan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003:201).

**e. *Empathy* (Perhatian yang Tulus)**

*Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu organisasi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan

terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pemberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan.

## **6. Peran Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan**

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Dalam sistem pemerintahan yang menganut desentralisasi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, tanggung jawab atas penyelenggaraan pendidikan dasar dan menengah sebagian besar berada pada pemerintah daerah. Hal ini mengimplikasikan bahwa pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam menentukan arah dan kualitas layanan pendidikan di wilayahnya.

Pendidikan memiliki posisi sentral dalam membangun sumber daya manusia yang unggul, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap kemajuan bangsa. Dalam kerangka sistem pemerintahan desentralistik yang berlaku di Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 memberikan otonomi luas kepada pemerintah daerah, khususnya dalam sektor pendidikan dasar dan menengah. Penegasan ini mencerminkan prinsip bahwa desentralisasi bukan sekadar pelimpahan kewenangan administratif, tetapi juga bentuk kepercayaan negara kepada daerah untuk mengelola sektor-sektor strategis secara kontekstual dan efisien.

Sistem desentralisasi yang dijalankan di Indonesia menempatkan pemerintah daerah sebagai pelaksana utama layanan pendidikan dasar dan menengah. Hal ini sesuai dengan teori devolution dalam desentralisasi menurut

Rondinelli (1981), yakni pelimpahan kewenangan kepada unit pemerintahan lokal untuk mengatur dan mengelola urusan publik, termasuk pendidikan.

Menurut Fiske (1996), desentralisasi pendidikan memberikan ruang bagi daerah untuk merancang kebijakan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan lokal, meningkatkan efisiensi administratif, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pendidikan. Dengan demikian, pemerintah daerah tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan pusat, melainkan juga sebagai perancang kebijakan berbasis kontekstual yang mampu merespons permasalahan pendidikan di tingkat lokal.

Meskipun kewenangan telah diberikan, banyak pemerintah daerah yang masih menghadapi keterbatasan dalam aspek kapasitas kelembagaan, pendanaan, dan SDM. UNESCO (2005) mengingatkan bahwa keberhasilan desentralisasi pendidikan sangat tergantung pada kemampuan daerah dalam menyerap, mengelola, dan mengembangkan kebijakan yang adaptif terhadap kondisi lokal.

Menurut Todaro dan Smith (2011), pendidikan merupakan "*investment in human capital*" yang mampu meningkatkan produktivitas individu dan mendorong pertumbuhan ekonomi berkelanjutan. Dengan demikian, pendidikan bukan hanya hak dasar warga negara, tetapi juga instrumen pembangunan jangka panjang.

Selanjutnya, menurut Mulyasa (2004), dalam kerangka manajemen berbasis sekolah (MBS), pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan otonomi sekolah,

penguatan kapasitas kepala sekolah, serta peningkatan mutu pembelajaran. Hal ini sejalan dengan pendapat Sagala (2010) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan pendidikan sangat erat kaitannya dengan kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola sumber daya pendidikan, mulai dari tenaga pendidik, infrastruktur, hingga pendanaan yang tepat sasaran.

Dalam praktiknya, pemerintah daerah juga berperan penting dalam mengimplementasikan kebijakan pendidikan nasional dengan pendekatan yang adaptif terhadap realitas sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat setempat. Suyanto dan Asep Jihad (2013) menekankan bahwa keberhasilan kebijakan pendidikan di daerah sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam mentransformasikan kebijakan makro ke dalam program yang aplikatif dan relevan.

Selain itu, peran pemerintah daerah dalam mendorong kolaborasi dengan masyarakat juga menjadi faktor penentu kualitas layanan pendidikan. UNESCO (2005) menggarisbawahi pentingnya kemitraan antara pemda, sekolah, dan masyarakat dalam menciptakan sistem pendidikan yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan. Pemerintah daerah harus mampu menjadi fasilitator yang menjembatani kepentingan berbagai pemangku kepentingan dalam sektor pendidikan.

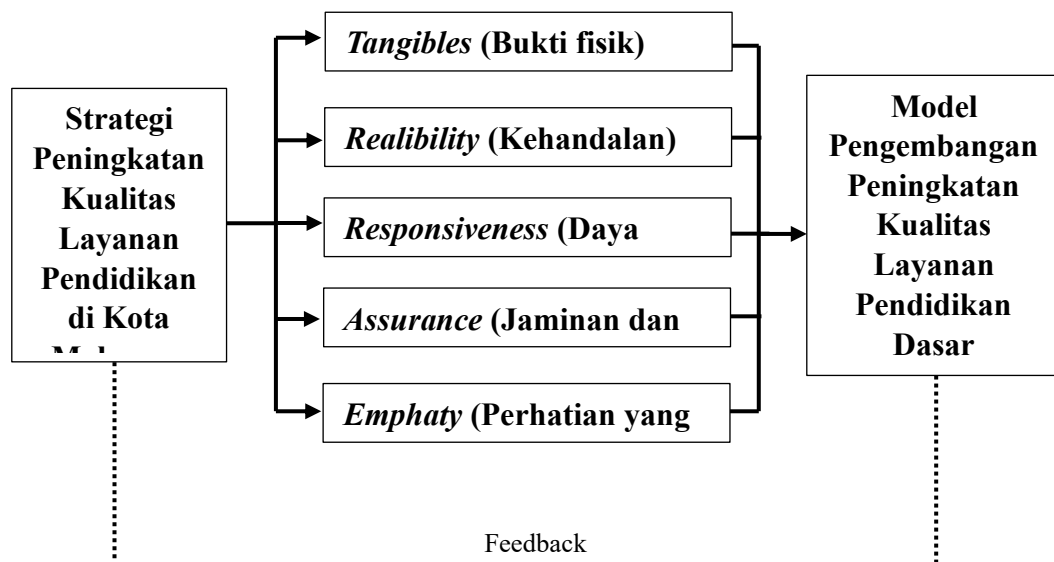
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tidak hanya terbatas pada aspek administratif, tetapi mencakup dimensi strategis, teknis, dan partisipatif. Keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan peran ini sangat

dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan, kepemimpinan yang visioner, serta komitmen terhadap pemerataan dan peningkatan mutu pendidikan secara menyeluruh.

Peran pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan bersifat multi-dimensional, mencakup aspek perencanaan, penganggaran, pengelolaan sumber daya, fasilitasi manajemen sekolah, hingga mendorong inovasi pendidikan. Peran ini menjadi krusial dalam kerangka desentralisasi pendidikan, di mana keberhasilan sistem pendidikan sangat bergantung pada kapasitas dan komitmen pemerintah daerah.

## B. Kerangka Pikir

**Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir**



Sumber: Sumber: Parasuraman, et, al, 1988 (Olahan Tim Peneliti, 2025)

### C. Defenisi Konsep

1. Kualitas pelayanan pendidikan adalah mutu atau standar pelayanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) yang dapat memberikan kepuasan kepada peserta didik (siswa) dan masyarakat selaku pengguna layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar.
2. *Tangibles* atau bukti layanan adalah pemberian layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) berkualitas yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar saat memperoleh layanan. Indikatornya adalah sarana dan pra sarana sekolah, alat pembelajaran, teknologi pendukung, serta kelengkapan seragam dan papan nama pegawai.
3. *Realibility* atau kehandalan adalah konsistensi dan komitmen tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan yang memuaskan pengguna layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar. Indikatornya adalah ketepatan waktu dan ketepatan biaya.
4. *Responsiveness* atau ketanggapan adalah kepedulian atau kecepatan respon tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan yang berkualitas terhadap pengguna layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar. Indikatornya adalah keinginan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk melayani dengan baik dan kesabaran pegawai dalam memberikan layanannya serta minat siswa untuk mengikuti proses pembelajaran di sekolah.

5. *Assurance* adalah kemampuan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam meyakinkan pengguna layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar bahwa dirinya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Indikatornya adalah kompetensi atau kemampuan kerja tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, kesopanan dalam memberikan layanan, tingkat kepercayaan, dan keamanan.
6. *Emphaty* adalah adanya perhatian pegawai kepada pengguna layanan. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP). Indikatornya adalah pemberian akses layanan yang mudah, komunikasi yang mudah dipahami oleh siswa, dan memahami kondisi psikologis peserta didik.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah Pemerintah Kota Makassar. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Mei-Agustus 2025.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survey, yaitu membagikan kuesioner terkait strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Kota Makassar.

#### **C. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil isian atas kuesioner yang dibagikan. Sementara data sekunder diperoleh melalui penelaahan dokumen yang relevan dengan objek kajian.

#### **D. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampling**

Populasi dalam wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi penelitian ini adalah seluruh peserta didik pada 3 (tiga) unit sekolah Menengah Pertama Negeri di Kota Makassar. Pemilihan tiga sekolah tersebut dengan klaster sebagai berikut:

- Sekolah negeri unggul/Akreditasi A (SMP Negeri 6 Kota Makassar), sebanyak 1.426 peserta didik.  
(<https://cilacap.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-2396131437/penuh-prestasi-10-smp-unggulan-terbaik-di-kota-makassar-akreditasi-a-menurut-data-bansm-intip-lokasinya?page=all>)
- Sekolah negeri sedang/Akreditasi B (UPT SPF SMP Negeri 40 Makassar), sebanyak 713 peserta didik.  
(<https://daftarsekolah.net/>)
- Sekolah negeri kurang baik/Belum terakreditasi (UPT SPF SMP Negeri 47 Makassar), sebanyak 674 peserta didik.  
(<https://daftarsekolah.net/>)

Berdasarkan klasterisasi di atas, jumlah populasi secara keseluruhan sebanyak **2.813**. (<https://dapo.dikdasmen.go.id/pd/2/196000>). Untuk menentukan target sampel dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan tehnik *stratified random sampling* (Firmansyah, 2022), yakni pengambilan sampel melalui cara pembagian populasi ke dalam pengelompokan Sekolah Menengah Pertama Negeri kategori Unggul, Baik, dan Kurang. Selanjutnya, penentuan jumlah sampel dilakukan perhitungan melalui rumus Morgan dan Krejcie (PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik), sehingga mendapatkan jumlah sampel 381 responden. Adapun teknik perhitungannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Perhitungan Sampel Morgan dan Krejcie**

No	Populasi (N)	Sampel (n)	No	Populasi (N)	Sampel (n)	No	Populasi (N)	Sampel (n)	No	Populasi (N)	Sampel (n)
1	10	10	24	150	108	47	460	210	70	2200	327
2	15	14	25	160	113	48	480	214	71	2400	331
3	20	19	26	170	118	49	500	217	72	2600	335
4	25	24	27	180	123	50	550	226	73	<b>2800</b>	<b>338</b>
5	30	28	28	190	127	51	600	234	74	3000	341
6	35	32	29	200	132	52	650	242	75	3500	346
7	40	36	30	210	136	53	700	248	76	4000	351
8	45	40	31	220	140	54	750	254	77	4500	354
9	50	44	32	230	144	55	800	260	78	5000	357
10	55	48	33	240	148	56	850	265	79	6000	361
11	60	52	34	250	152	57	900	269	80	7000	364
12	65	56	35	260	155	58	950	274	81	8000	367
13	70	59	36	270	159	59	1000	278	82	9000	368
14	75	63	37	280	162	60	1100	285	83	10000	370
15	80	66	38	290	165	61	1200	291	94	15000	375
16	85	70	39	300	169	62	1300	297	95	20000	377
17	90	73	40	320	175	63	1400	302	86	30000	379
18	95	76	41	340	181	64	1500	306	87	40000	380
19	100	80	42	360	186	65	1600	310	88	50000	381
20	110	86	43	380	191	66	1700	313	89	75000	382
21	120	92	44	400	196	67	1800	317	90	100000	384
22	130	97	45	420	201	68	1900	320			
23	140	103	46	440	205	69	2000	322			

Sumber: Morgan dan Krejcie (PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)

Jadi, total sampel dalam penelitian ini adalah **338** responden. Selanjutnya, distribusi jumlah tersebut disebar dengan pembagian sebagai berikut:

- 1) Sekolah negeri unggul/Akreditasi A  
(SMP Negeri 6 Kota Makassar) : 144 Responden
- 2) Sekolah negeri sedang/Akreditasi B  
(UPT SPF SMP Negeri 40 Makassar) : 78 Responden
- 3) Sekolah negeri kurang baik/Belum terakreditasi  
(UPT SPF SMP Negeri 47 Makassar) : 116 Responden

## **E. Metode Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data terkait strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Kota Makassar.

### **1. Kuesioner**

Salah satu metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner secara personal (*personally administered questionnaires*). Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner (angket) tertutup, yaitu angket yang digunakan untuk mendapatkan data tentang tingkat kepuasan peserta didik atas kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Kota Makassar. Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket langsung dan tertutup, artinya angket tersebut langsung diberikan kepada responden dan responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban yang telah tersedia.

### **2. Observasi**

Observasi adalah kegiatan penelitian dengan terjun langsung melakukan pengamatan di lapangan sesuai dengan obyek yang diamati. Observasi juga adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung, melihat dan mengambil suatu data yang dibutuhkan di tempat penelitian itu dilakukan. Pengumpulan data dengan observasi dilakukan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri di Kota Makassar.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah suatu pengumpulan data dengan cara melihat langsung sumber-sumber dokumen yang terkait. Dengan arti lain bahwa dokumentasi sebagai pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik. Digunakan sebagai mendukung kelengkapan data yang lain. Dokumentasi yang dilakukan melalui penelusuran terhadap dokumen yang telah tersedia pada Dinas Pendidikan Kota Makassar dan Sekolah Menengah Pertama di Kota Makassar.

#### **F. Metode Analisis Data**

Agar suatu data yang telah terkumpul dapat bermanfaat, maka perlu dilakukan analisis data dengan analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis dimana data yang telah diperoleh, disusun, dikelompokkan, dianalisis, kemudian diinterpretasikan secara objektif sehingga diperoleh gambaran masalah yang dihadapi dan menjelaskan hasil perhitungan.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Kondisi Geografis Kota Makassar

Uraian gambaran umum daerah memiliki peran penting dalam berbagai bidang, terutama dalam konteks perencanaan, penelitian, dan pengambilan kebijakan sebagai upaya mendukung pembangunan berbasis data, efisiensi pengelolaan sumber daya, dan keberlanjutan ekosistem daerah tersebut. Gambaran ini mendukung pemetaan risiko lingkungan, pengelolaan sumber daya secara optimal, dan pelestarian ekosistem, menjadikannya alat penting dalam upaya mencapai pembangunan yang seimbang. Kota Makassar yang meliputi 15 kecamatan dan 153 kelurahan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Luas Wilayah dan Persentase Terhadap Luas Wilayah di Kota Makassar**

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Luas (km <sup>2</sup> )	Persentase (%)
1	Mariso	9	1,82	1,04
2	Mamajang	13	2,25	1,28
3	Tamalate	11	20,21	11,50
4	Rappocini	11	9,23	5,25
5	Makassar	14	2,52	1,43
6	Ujung Pandang	10	2,63	1,50
7	Wajo	8	1,99	1,13
8	Bontoala	12	2,10	1,19
9	Ujung Tanah	9	4,40	2,50
10	Kepulauan Sangkarrang	3	1,54	0,88
11	Tallo	15	5,83	3,32
12	Panakukang	11	17,05	9,70
13	Manggala	8	24,14	13,73
14	Biring Kanaya	11	48,22	27,43
15	Tamalanrea	8	31,84	18,12
<b>Total</b>		<b>153</b>	<b>175,77</b>	<b>100</b>

Sumber: Kota Makassar Dalam Angka Tahun 2025, 2025

Pemekaran wilayah yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif desentralisasi, di mana pergeseran sebagian otoritas dan fungsi administratif ke tingkat lokal memungkinkan peningkatan partisipasi warga dalam proses pemerintahan. Hal ini juga sejalan dengan konsep tata kelola berbasis wilayah (territorial governance) yang mengakui pentingnya struktur pemerintahan yang fleksibel dan adaptif terhadap karakteristik geografis dan demografis suatu daerah, termasuk pulau-pulau yang terisolasi secara fisik dari pusat administrasi. Pembentukan kantor pemerintahan di lokasi yang strategis dapat memperbaiki aksesibilitas terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan pelayanan administratif, serta mengurangi kesenjangan pembangunan antarwilayah. Keputusan ini juga dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya lokal, memperkuat identitas lokal, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat kepulauan melalui pelayanan yang lebih responsif dan relevan.

Sebagaimana Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2015 tanggal 9 September 2015 tentang Pembentukan Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, sehingga jumlah kecamatan di Kota Makassar bertambah menjadi 15 kecamatan. Pemekaran wilayah oleh Pemerintah Kota Makassar dengan fokus pada masyarakat kepulauan merupakan langkah strategis yang didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Tuntutan masyarakat agar kantor pemerintahan kecamatan ditempatkan di salah satu pulau yang ditunjuk mencerminkan keinginan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mengurangi hambatan geografis, serta mempercepat respons administrasi pemerintah terhadap kebutuhan lokal.

Selanjutnya, pembentukan Peraturan Daerah Kota Makassar tanggal 9 September 2015 Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pembentukan Kelurahan Minasa Upa Kecamatan Rappocini, Kelurahan Bonto Duri Kecamatan Tamalate, Kelurahan Biring Romang kecamatan Manggala, Kelurahan Bitowa Kecamatan Manggala, Kelurahan Laikang Kecamatan Biringkanaya, Kelurahan Berua Biringkanaya, Kelurahan Katimbang kecamatan biringkanaya, Kelurahan Bakung Kecamatan Biringkanaya, Kelurahan Buntusu dan Kelurahan Kapasa Raya Kecamatan Tamalanrea.

#### **B. Kondisi Demografis Kota Makassar**

Penduduk Kota Makassar tahun 2024 tercatat sebanyak 1.477.861 jiwa, secara terinci menurut jenis kelamin masing-masing 734.008 jiwa laki-laki dan 743.853 jiwa perempuan, dengan demikian maka Rasio Jenis Kelamin sebesar 98,69. Angka ini menunjukkan bahwa bahwa pada 100 penduduk perempuan ada 98-99 penduduk laki-laki. Dengan luas wilayah 175,77 km<sup>2</sup>, maka kepadatan penduduk di Kota Makassar yaitu 8.408 jiwa per Kilometer persegi. Kecamatan dengan kepadatan penduduk tertinggi yaitu Kecamatan Makassar dengan 32.530 jiwa per kilometer persegi. Sedangkan kecamatan dengan kepadatan penduduk terendah adalah kecamatan Tamalanrea yaitu 3.353 per kilometer persegi (Kota Makassar Dalam Angka Tahun 2025).

Penduduk Usia Kerja (PUK) didefinisikan sebagai penduduk yang berumur 15 tahun ke atas. PUK terdiri dari angkatan kerja dan bukan angkatan kerja. Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) Kota Makassar adalah sebesar 62,04 persen, sementara Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) nya adalah sebesar

9,71 persen. Sebanyak 41,30 persen PUK berpendidikan SMA. Jika dilihat menurut jam kerja seluruhnya, 82,38 persen PUK bekerja selama 35 jam atau lebih, sedangkan menurut status pekerjaannya, 55,64 persen bekerja sebagai buruh/karyawan/pegawai (Kota Makassar Dalam Angka Tahun 2025).

Sensus penduduk yang dilaksanakan setiap sepuluh tahun sekali. Sensus penduduk telah dilaksanakan sebanyak tujuh kali sejak Indonesia merdeka, yaitu tahun 1961, 1971, 1980, 1990, 2000, 2010, dan 2020 (Kota Makassar Dalam Angka Tahun 2025).

**Tabel 4.2**

**Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan di Kota Makassar**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Laju Pertumbuhan Penduduk PerTahun 2020-2024 (%)
1	Mariso	58.797	-0,95
2	Mamajang	58.075	-1,08
3	Tamalate	189.222	0,34
4	Rappocini	150.869	-0,09
5	Makassar	81.976	-1,67
6	Ujung Pandang	24.876	-1,92
7	Wajo	29.391	-3,87
8	Bontoala	55.244	-2,83
9	Ujung Tanah	36.721	-0,43
10	Kepulauan Sangkarrang	15.007	0,71
11	Tallo	148.008	-0,68
12	Panakukang	144.376	-0,07
13	Manggala	161.827	1,34
14	Biring Kanaya	216.704	0,69
15	Tamalanrea	106.768	0,69
<b>Total</b>		<b>1.477.861</b>	<b>-0,16</b>

Sumber: Kota Makassar Dalam Angka Tahun 2025, 2025.

Penduduk Kota Makassar tahun 2024 tercatat sebanyak 1.477.861 jiwa. Angka tersebut meningkat sebesar -0,16 jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (2023). Laju pertumbuhan penduduk per tahun adalah angka yang

menunjukkan rata-rata tingkat pertumbuhan penduduk per tahun dalam jangka waktu tertentu. Angka ini dinyatakan sebagai persentase dari penduduk dasar. Kepadatan penduduk adalah ukuran persebaran penduduk yang menunjukkan jumlah penduduk untuk setiap kilometer persegi luas wilayah.

**Tabel 4.3**

**Persentase Penduduk dan Kepadatan Penduduk di Kota Makassar**

No	Kecamatan	Persentase Penduduk (%)	Kepadatan Penduduk (Per km <sup>2</sup> )
1	Mariso	3,98	32.306
2	Mamajang	3,93	25.811
3	Tamalate	12,80	9.363
4	Rappocini	10,21	16.346
5	Makassar	5,55	32.530
6	Ujung Pandang	1,68	9.459
7	Wajo	1,99	14.769
8	Bontoala	3,74	26.307
9	Ujung Tanah	2,48	8.436
10	Kepulauan Sangkarrang	1,02	9.745
11	Tallo	10,02	25.387
12	Panakukang	9,77	8.468
13	Manggala	10,95	6.704
14	Biring Kanaya	14,66	4.494
15	Tamalanrea	7,22	3.353
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>8.408</b>

Sumber: Kota Makassar Dalam Angka Tahun 2025, 2025

Penduduk Kota Makassar tahun 2024 tercatat sebanyak 1.477.861 jiwa dengan luas wilayah 175,77 km<sup>2</sup>. Hal tersebut mengakibatkan kepadatan penduduk di Kota Makassar menjadi 8.408 jiwa per Kilometer persegi. Kecamatan dengan kepadatan penduduk tertinggi yaitu Kecamatan Makassar dengan 32.530 jiwa per kilometer persegi. Sedangkan kecamatan dengan kepadatan penduduk terendah adalah kecamatan Tamalanrea yaitu 3.353 per kilometer persegi.

### C. Kondisi Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar

Ketersediaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) yang mudah dijangkau masyarakat merupakan faktor strategis dalam mewujudkan pemerataan akses pendidikan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga akan memastikan bahwa setiap anak usia sekolah memiliki kesempatan yang sama untuk melanjutkan pendidikan dasar tanpa terhalang oleh jarak, biaya, atau keterbatasan infrastruktur. Dengan demikian, penyediaan SMP yang mudah dijangkau tidak hanya mendukung pencapaian wajib belajar 9 tahun, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan indeks pembangunan manusia (IPM) dan pemerataan pembangunan sosial di daerah.

**Tabel 4.4**

#### **Jumlah Sekolah Menengah Pertama di Bawah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Serta Kementerian Agama di Kota Makassar**

No	Kecamatan	Kementerian Pendidikan DasMen		Kementerian Agama		Jumlah
		Status Sekolah		Status Sekolah		
		Negeri	Swasta	Negeri	Swasta	
1	Mariso	1	6	-	2	9
2	Mamajang	2	6	-	2	10
3	Tamalate	7	14	1	10	32
4	Rappocini	6	13	-	-	19
5	Makassar	2	17	-	-	19
6	Ujung Pandang	4	14	-	-	18
7	Wajo	3	3	-	3	9
8	Bontoala	1	13	-	6	20
9	Ujung Tanah	6	4	-	3	13
10	Kepulauan Sangkarrang	-	-	-	-	-
11	Tallo	4	12	-	6	22
12	Panakukang	2	20	-	-	22
13	Manggala	5	15	-	5	25
14	Biring Kanaya	9	17	1	10	37
15	Tamalanrea	3	14	-	3	20
<b>Total</b>		<b>55</b>	<b>168</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>275</b>

Sumber: Kota Makassar Dalam Angka Tahun 2025, 2025

Tabel 4.4 menunjukkan distribusi jumlah Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar berdasarkan lembaga penyelenggara, yakni Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah serta Kementerian Agama. Data ini memberikan gambaran mengenai sebaran dan proporsi antara sekolah negeri dan swasta di setiap kecamatan. Dari total 275 SMP, sebanyak 223 sekolah berada di bawah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah, sedangkan 52 sekolah dikelola oleh Kementerian Agama. Jumlah tersebut mencerminkan tingginya partisipasi sektor swasta dalam penyelenggaraan pendidikan menengah pertama, serta menunjukkan konsentrasi persebaran sekolah yang relatif tidak merata antar kecamatan, dengan Kecamatan Biring Kanaya memiliki jumlah terbanyak. Data ini penting sebagai dasar analisis kualitas dan pemerataan pelayanan pendidikan di tingkat SMP di Kota Makassar.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, terlihat dominasi sektor swasta dalam penyediaan layanan pendidikan SMP, baik di bawah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah maupun Kementerian Agama. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dan lembaga nonpemerintah memiliki peran penting dalam mendukung pemerataan kesempatan pendidikan di Kota Makassar. Secara keseluruhan, data ini memberikan gambaran tentang struktur dan pola penyebaran lembaga pendidikan menengah pertama yang dapat menjadi dasar bagi analisis lebih lanjut mengenai pemerataan akses, kualitas pelayanan pendidikan, serta kebijakan pembangunan pendidikan di Kota Makassar.

#### D. Kondisi Guru Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar

Ketersediaan guru yang memadai pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) merupakan komponen krusial dalam menjamin mutu proses pembelajaran dan pencapaian hasil pendidikan yang optimal. Guru berperan sebagai fasilitator utama dalam mentransfer pengetahuan, membentuk karakter, serta mengembangkan potensi peserta didik. Oleh karena itu, kecukupan jumlah guru, baik dari segi kuantitas maupun kualifikasi profesional, menjadi indikator penting dalam menilai kesiapan sekolah dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas.

**Tabel 4.5**

**Jumlah Guru Sekolah Menengah Pertama  
di Bawah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah  
Serta Kementerian Agama di Kota Makassar**

No	Kecamatan	Kementerian Pendidikan DasMen		Kementerian Agama		Jumlah
		Status Sekolah		Status Sekolah		
		Negeri	Swasta	Negeri	Swasta	
1	Mariso	45	64	-	13	122
2	Mamajang	134	50	-	19	203
3	Tamalate	341	126	99	104	670
4	Rappocini	316	121	-	-	437
5	Makassar	81	132	-	-	213
6	Ujung Pandang	152	189	-	-	341
7	Wajo	107	10	-	46	163
8	Bontoala	50	85	-	65	200
9	Ujung Tanah	120	28	-	53	201
10	Kepulauan Sangkarrang	-	-	-	-	-
11	Tallo	169	84	-	79	332
12	Panakukang	96	178	-	-	274
13	Manggala	296	165	-	75	536
14	Biring Kanaya	451	213	83	135	882
15	Tamalanrea	185	123	-	35	343
<b>Total</b>		<b>2.543</b>	<b>1.568</b>	<b>182</b>	<b>624</b>	<b>4.917</b>

Sumber: Kota Makassar Dalam Angka Tahun 2025, 2025.

Berdasarkan Tabel 4.5 yang memuat data jumlah guru Sekolah Menengah Pertama (SMP) di bawah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah serta Kementerian Agama di Kota Makassar tahun 2025, terlihat bahwa secara keseluruhan terdapat 4.917 orang guru yang tersebar di 15 kecamatan. Dari jumlah tersebut, guru di bawah naungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah mendominasi dengan total 4.111 orang (2.543 guru di sekolah negeri dan 1.568 guru di sekolah swasta), sedangkan guru di bawah Kementerian Agama berjumlah 806 orang (182 guru di sekolah negeri dan 624 guru di sekolah swasta).

Distribusi jumlah guru menunjukkan variasi yang cukup signifikan antar kecamatan. Kecamatan Biring Kanaya memiliki jumlah guru terbanyak, yaitu 882 orang, yang menunjukkan tingginya konsentrasi lembaga pendidikan di wilayah tersebut. Sebaliknya, Kecamatan Kepulauan Sangkarrang tidak memiliki data guru SMP, yang dapat mengindikasikan keterbatasan fasilitas pendidikan formal pada jenjang ini di wilayah kepulauan.

Komposisi guru antara sekolah negeri dan swasta memperlihatkan adanya ketimpangan distribusi, sekolah negeri masih mendominasi dalam jumlah tenaga pendidik. Hal ini mencerminkan bahwa peran pemerintah daerah dalam penyediaan tenaga guru masih menjadi faktor utama dalam menjaga keberlangsungan proses pendidikan di Kota Makassar. Dengan demikian, ketersediaan guru yang relatif besar ini menunjukkan bahwa Kota Makassar memiliki kapasitas sumber daya manusia yang cukup untuk mendukung mutu pembelajaran di tingkat SMP.

### E. Kondisi Peserta Didik Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar

Peserta didik memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) karena mereka merupakan subjek utama dalam proses pembelajaran. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas guru, kurikulum, dan sarana prasarana, tetapi juga oleh partisipasi aktif peserta didik dalam kegiatan belajar mengajar.

**Tabel 4.6**

#### Jumlah Peserta Didik Sekolah Menengah Pertama di Bawah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Serta Kementerian Agama di Kota Makassar

No	Kecamatan	Kementerian Pendidikan DasMen		Kementerian Agama		Jumlah
		Status Sekolah		Status Sekolah		
		Negeri	Swasta	Negeri	Swasta	
1	Mariso	709	812	-	141	1.662
2	Mamajang	2.663	773	-	178	3.614
3	Tamalate	4.895	1.590	1.375	656	8.516
4	Rappocini	4.304	1.719	-	-	6.023
5	Makassar	1.271	1.580	-	-	2.851
6	Ujung Pandang	2.538	2.309	-	-	4.847
7	Wajo	1.725	122	-	432	2.279
8	Bontoala	859	1.153	-	726	2.738
9	Ujung Tanah	1.620	462	-	555	2.637
10	Kepulauan Sangkarrang	-	-	-	-	-
11	Tallo	2.871	1.040	-	677	4.588
12	Panakukang	1.666	2.239	-	-	3.905
13	Manggala	4.575	2.077	-	915	7.567
14	Biring Kanaya	6.704	3.095	1.058	1.137	11.994
15	Tamalanrea	2.765	1.620	-	309	4.694
<b>Total</b>		<b>39.165</b>	<b>20.591</b>	<b>2.433</b>	<b>5.726</b>	<b>67.915</b>

Sumber: Kota Makassar Dalam Angka Tahun 2025, 2025.

Berdasarkan Tabel 4.6 yang menyajikan data jumlah peserta didik Sekolah Menengah Pertama (SMP) di bawah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah serta Kementerian Agama di Kota Makassar tahun 2025, tercatat total 67.915 peserta didik yang tersebar di 15 kecamatan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 59.756 peserta didik (87,9%) berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah, terdiri atas 39.165 peserta didik di sekolah negeri dan 20.591 peserta didik di sekolah swasta. Sementara itu, di bawah Kementerian Agama terdapat 8.159 peserta didik (12,0%), yang terdiri atas 2.433 peserta didik di sekolah negeri dan 5.726 peserta didik di sekolah swasta.

Data ini menggambarkan bahwa proporsi peserta didik di sekolah negeri masih lebih besar dibandingkan di sekolah swasta maupun madrasah. Hal ini mencerminkan peran dominan pemerintah daerah dalam penyediaan layanan pendidikan menengah pertama yang terjangkau dan inklusif. Dengan demikian, jumlah dan sebaran peserta didik SMP di Kota Makassar tahun 2025 menunjukkan bahwa kota ini memiliki kapasitas partisipasi pendidikan yang cukup tinggi. Namun, tantangan utama terletak pada upaya pemerataan akses pendidikan antarwilayah dan peningkatan kualitas pembelajaran agar seluruh peserta didik, baik di sekolah negeri maupun swasta, memperoleh kesempatan yang setara untuk berkembang secara akademik dan karakter.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Pendidikan yang berkualitas merupakan fondasi utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Secara ilmiah, pendidikan berkualitas tidak hanya berfokus pada pencapaian akademik, tetapi juga pada pengembangan keterampilan, karakter, dan nilai-nilai moral peserta didik secara holistik. Melalui pendidikan yang bermutu, individu mampu berpikir kritis, berinovasi, serta beradaptasi terhadap perubahan sosial dan teknologi. Selain itu, pendidikan berkualitas berperan strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, memperkuat kohesi sosial, dan mewujudkan keadilan sosial melalui pemerataan kesempatan belajar. Dengan demikian, penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas menjadi kunci utama bagi kemajuan bangsa dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

##### 1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Sehubungan dengan kualitas pendidikan, dimensi *tangibles* (bukti fisik) memiliki peranan penting sebagai indikator nyata yang mencerminkan mutu layanan pendidikan. Dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan dan kondisi sarana prasarana sekolah, kelayakan ruang belajar, fasilitas laboratorium, perpustakaan, serta penampilan dan kesiapan tenaga pendidik dalam mendukung proses pembelajaran. Bukti fisik yang memadai menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, meningkatkan motivasi peserta didik, serta mendukung efektivitas pengajaran. Dengan demikian, kualitas

pendidikan tidak hanya ditentukan oleh faktor nonfisik seperti kurikulum dan metode pembelajaran, tetapi juga oleh sejauh mana aspek fisik dapat menunjang kenyamanan, keamanan, dan produktivitas dalam proses belajar.

#### a. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik), pendidikan yang berkualitas sangat bergantung pada kelengkapan sarana dan prasarana sebagai penunjang utama proses pembelajaran. Ketersediaan fasilitas fisik seperti ruang kelas yang layak, laboratorium, perpustakaan, peralatan pembelajaran, serta lingkungan sekolah yang bersih dan aman berkontribusi langsung terhadap efektivitas belajar mengajar. Sarana dan prasarana yang memadai menciptakan suasana belajar yang nyaman, meningkatkan motivasi peserta didik, dan mempermudah guru dalam menerapkan metode pembelajaran yang inovatif. Oleh karena itu, indikator sarana dan prasarana menjadi penting dalam menilai mutu penyelenggaraan pendidikan, karena akan mencerminkan kesiapan institusi pendidikan dalam memberikan layanan belajar yang optimal.

**Tabel 5.1**

#### **Ketersediaan Ruang Kelas yang Memadai untuk Belajar**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Bersih dan nyaman (dilengkapi alat pendingin ruangan)	4	322	1.288	96,7
2	Bersih namun kurang nyaman karena terlalu banyak siswa di dalam kelas	3	12	36	2,7
3	Kurang bersih dan kurang nyaman	2	4	8	0,6
4	Kotor dan tidak terawat	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.332</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan data, mayoritas responden yaitu 322 orang (96,7%) menilai bahwa ruang kelas berada dalam kondisi bersih dan nyaman, bahkan dilengkapi dengan alat pendingin ruangan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik sarana pembelajaran telah memenuhi standar kenyamanan dan kebersihan yang mendukung proses belajar-mengajar secara optimal. Hasil ini mengindikasikan bahwa dimensi tangibles dalam aspek ruang kelas telah menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik, mencerminkan komitmen sekolah dalam menyediakan lingkungan fisik yang layak, bersih, dan nyaman sebagai bagian penting dari kualitas pelayanan pendidikan di tingkat SMP.

**Tabel 5.2**

**Ketersediaan Perpustakaan yang Memadai di dalam Sekolah**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Tersedia dan lengkap buku-buku sesuai kebutuhan	4	282	1.128	87,85
2	Tersedia namun kurang lengkap buku-buku sesuai kebutuhan	3	49	147	11,45
3	Tersedia namun sangat tidak lengkap buku-buku sesuai kebutuhan	2	2	4	0,31
4	Tidak tersedia	1	5	5	0,39
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.284</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 282 orang (87,85%), menilai bahwa perpustakaan tersedia dan lengkap dengan buku-buku yang sesuai kebutuhan peserta didik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan di sekolah telah berfungsi optimal sebagai sumber belajar yang mendukung proses pembelajaran dan pengembangan literasi siswa. Kondisi ini mencerminkan komitmen sekolah

dalam menyediakan fasilitas penunjang belajar yang representatif, relevan dengan kebutuhan siswa, serta berperan penting dalam meningkatkan mutu pendidikan di tingkat SMP.

**Tabel 5.3**

**Ketersediaan Ruang Laboratorium yang Digunakan Untuk Praktikum**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Bersih dan lengkap peralatannya serta digunakan secara maksimal	4	273	1.092	85,65
2	Bersih, lengkap peralatannya namun kurang maksimal penggunaannya	3	53	159	12,47
3	Tersedia namun kurang lengkap peralatannya	2	12	24	1,88
4	Tidak tersedia	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.275</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa ruang laboratorium di sekolah bersih, lengkap peralatannya, dan digunakan secara maksimal dalam kegiatan pembelajaran. Hal ini mencerminkan bahwa sekolah telah menyediakan fasilitas laboratorium yang memadai dan fungsional sebagai sarana praktik untuk memperkuat pemahaman teori siswa. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator ketersediaan ruang laboratorium berada pada kategori sangat baik, menggambarkan bahwa aspek bukti fisik (*tangibles*) dalam pelayanan pendidikan telah terpenuhi dengan baik. Keberadaan laboratorium yang bersih, lengkap, dan dimanfaatkan secara efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas proses pembelajaran berbasis praktik di tingkat SMP.

Tabel 5.4

## Ketersediaan Toilet dalam Area Sekolah

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Tersedia dan sangat bersih	4	93	372	39,36
2	Tersedia dan bersih	3	112	336	35,56
3	Tersedia tapi kurang bersih	2	104	208	22,01
4	Tidak tersedia	1	29	29	3,07
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>945</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar sekolah telah menyediakan fasilitas sanitasi yang layak dan memenuhi standar kebersihan yang baik. Namun demikian, 104 responden (22,01%) menilai bahwa toilet tersedia tetapi kurang bersih, dan 29 responden (3,07%) menyebut toilet tidak tersedia di sekolah mereka. Kondisi ini mengindikasikan masih adanya kesenjangan dalam pemeliharaan dan pemerataan fasilitas kebersihan antar sekolah. Dengan demikian, fasilitas toilet di sebagian besar SMP telah memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang baik, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam aspek kebersihan dan ketersediaan di beberapa sekolah.

Tabel 5.5

## Ketersediaan Lapangan Olahraga di dalam Area Sekolah

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Tersedia dan dikelola dengan baik	4	312	1.248	94,12
2	Tersedia namun kurang dikelola	3	26	78	5,88
3	Tersedia tapi tidak dikelola	2	0	0	0
4	Tidak tersedia	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.326</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan data, mayoritas responden menilai bahwa lapangan olahraga tersedia dan dikelola dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar sekolah telah menyediakan fasilitas olahraga yang memadai serta menjaga pengelolaannya secara optimal untuk mendukung kegiatan jasmani dan pengembangan potensi fisik siswa. Sementara itu, 26 responden (5,88%) menyatakan bahwa lapangan olahraga tersedia namun kurang dikelola, sedangkan tidak ada responden yang menilai lapangan tidak dikelola atau tidak tersedia.

Hasil ini mengindikasikan bahwa keberadaan lapangan olahraga yang layak dan terawat tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembelajaran pendidikan jasmani. Tetapi, juga menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan sekolah yang sehat, dinamis, dan mendukung perkembangan holistik peserta didik.

**Tabel 5.6**

**Ketersediaan Kantin di dalam Area Sekolah**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot (B)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Jumlah (BxF)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Tersedia dan dikelola dengan baik	4	304	1.216	97,05
2	Tersedia namun kurang lengkap	3	31	31	2,47
3	Tersedia namun sangat terbatas	2	3	6	0,48
4	Tidak tersedia	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.253</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menggambarkan bahwa sebagian besar sekolah telah menyediakan fasilitas kantin yang layak, bersih, dan tertata, sehingga mampu mendukung kebutuhan peserta didik dalam memperoleh makanan dan

minuman yang sehat selama berada di sekolah. Selanjutnya, 31 responden (2,47%) menyatakan bahwa kantin tersedia namun kurang lengkap, dan 3 responden (0,48%) menilai kantin tersedia tetapi sangat terbatas. Tidak ada responden yang menyebutkan bahwa sekolah tidak memiliki kantin.

Fasilitas kantin yang memadai dan terkelola dengan baik mencerminkan komitmen sekolah dalam menyediakan lingkungan belajar yang nyaman dan mendukung kesejahteraan peserta didik. Selain itu, keberadaan kantin juga berperan penting dalam mendukung pembentukan perilaku hidup sehat serta meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan secara keseluruhan.

**Tabel 5.7**

**Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai di dalam Area Sekolah**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Tersedia dan sangat nyaman	4	168	672	57,93
2	Tersedia dan nyaman	3	148	444	38,28
3	Tersedia namun kurang nyaman	2	22	44	3,79
4	Tidak tersedia	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.160</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa tempat parkir tersedia dan sangat nyaman, sementara 148 responden (38,28%) menyatakan bahwa tempat parkir tersedia dan nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas sekolah telah menyediakan area parkir yang cukup luas, tertata, dan aman bagi guru, siswa, serta tamu sekolah.

Adapun 22 responden (3,79%) menilai bahwa tempat parkir tersedia namun kurang nyaman, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan

bahwa sekolah tidak memiliki fasilitas parkir. Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek bukti fisik (*tangibles*), khususnya pada indikator ketersediaan tempat parkir, berada pada kategori baik hingga sangat baik. Fasilitas parkir yang memadai berkontribusi terhadap kenyamanan dan keteraturan lingkungan sekolah, serta mencerminkan perhatian pihak sekolah terhadap kualitas sarana penunjang kegiatan belajar mengajar. Dengan demikian, ketersediaan tempat parkir yang baik menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan seluruh warga sekolah.

**Tabel 5.8**

**Ketersediaan Unit Kesehatan (UKS) di Sekolah**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Tersedia petugas UKS dan dilengkapi dengan obat-obatan yang memadai	4	323	1.292	97,14
2	Tersedia dan dilengkapi dengan obat-obatan yang memadai namun tidak ada petugas UKS	3	8	24	1,81
3	Tersedia dan kurang dilengkapi dengan dengan obat-obatan	2	7	14	1,05
4	Tidak tersedia UKS	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.330</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan olahan data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar menjawab SMP telah menyediakan fasilitas kesehatan yang berfungsi optimal dalam memberikan layanan pertolongan pertama, menjaga kebersihan, dan menunjang kesehatan siswa selama berada di sekolah. Sementara itu, 8 responden (1,81%) menyatakan bahwa UKS tersedia dan

dilengkapi obat-obatan tetapi tidak memiliki petugas khusus, sedangkan 7 responden (1,05%) menilai UKS tersedia namun kurang lengkap dalam penyediaan obat-obatan. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa sekolah tidak memiliki UKS. Hasil ini menunjukkan bahwa keberadaan UKS yang lengkap dan berfungsi dengan baik menjadi bagian penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang sehat dan aman, serta mendukung tercapainya kualitas pelayanan pendidikan yang holistik, karena memperhatikan aspek kesehatan fisik dan kesejahteraan peserta didik.

**Tabel 5.9**

**Ketersediaan Tempat Ibadah di dalam Area Sekolah**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Tersedia dan sangat nyaman	4	173	692	60,12
2	Tersedia dan nyaman	3	133	399	34,67
3	Tersedia namun kurang nyaman	2	28	56	4,86
4	Tidak tersedia	1	4	4	0,35
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.151</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menunjukkan bahwa tempat ibadah tersedia dan sangat nyaman, sedangkan 133 responden (34,67%) menilai tempat ibadah tersedia dan nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar sekolah telah menyediakan sarana ibadah yang layak, bersih, dan tertata baik, sehingga mendukung pelaksanaan kegiatan keagamaan serta pembinaan karakter spiritual siswa.

Hasil ini mengindikasikan bahwa indikator ketersediaan tempat ibadah berada pada kategori baik hingga sangat baik dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*). Ketersediaan fasilitas ibadah yang representatif mencerminkan

perhatian sekolah terhadap pemenuhan kebutuhan spiritual peserta didik, yang merupakan bagian integral dari pembentukan karakter dan lingkungan belajar yang religius. Dengan demikian, keberadaan tempat ibadah yang memadai turut memperkuat kualitas pelayanan pendidikan secara holistik, mencakup aspek fisik, moral, dan spiritual siswa.

#### **b. Kelengkapan Alat dan Media Pembelajaran**

Kelengkapan alat dan media pembelajaran merupakan faktor esensial dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas. Alat dan media pembelajaran berfungsi sebagai perantara dalam menyampaikan konsep, memperjelas materi, serta meningkatkan interaktivitas dan motivasi belajar peserta didik. Ketersediaan media visual, audio, maupun digital memungkinkan proses pembelajaran berlangsung lebih konkret, menarik, dan mudah dipahami sesuai karakteristik peserta didik. Selain itu, pemanfaatan alat dan media yang tepat dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran dan hasil belajar secara signifikan. Kelengkapan alat dan media pembelajaran menjadi indikator penting kesiapan sekolah dalam menyediakan layanan pendidikan yang modern, adaptif, dan berorientasi pada mutu pembelajaran.

**Tabel 5.10**

#### **Ketersediaan Buku atau Modul Pembelajaran yang Lengkap**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot (B)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Jumlah (BxF)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Tersedia dan sangat lengkap	4	257	1.028	83,17
2	Tersedia namun kurang lengkap	3	59	177	14,32
3	Tersedia namun sangat terbatas	2	9	18	1,46
4	Tidak tersedia	1	13	13	1,05
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.236</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menunjukkan bahwa buku atau modul pembelajaran di sekolah tersedia dan sangat lengkap, menandakan bahwa sebagian besar SMP telah menyediakan bahan ajar yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran. Hal ini menunjukkan kesiapan dan keseriusan pihak sekolah dalam memastikan peserta didik memperoleh sumber belajar yang relevan dan mutakhir.

Hasil ini mengindikasikan bahwa indikator ketersediaan buku atau modul pembelajaran berada pada kategori sangat baik dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*). Ketersediaan bahan ajar yang lengkap menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang efektivitas proses belajar mengajar dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Dengan demikian, penyediaan buku dan modul yang memadai tidak hanya memperkuat aspek fisik sarana pendidikan, tetapi juga berperan strategis dalam meningkatkan mutu hasil belajar peserta didik.

**Tabel 5.11**

**Bahan Ajar Guru**

**Menggunakan Slide Power Point (PPT) atau Alat Peraga Lainnya**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Ada dan menarik serta membantu siswa memahami materinya	4	308	1.232	96,55
2	Ada dan kurang menarik	3	6	18	1,41
3	Ada dan tidak menarik	2	2	4	0,32
4	Tidak ada	1	22	22	1,72
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.276</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa bahan ajar tersedia, menarik, dan membantu siswa memahami materi pelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa guru secara umum telah memanfaatkan teknologi pembelajaran dan media visual secara efektif untuk meningkatkan pemahaman siswa serta menciptakan proses belajar yang lebih interaktif dan menyenangkan.

Temuan ini menunjukkan bahwa indikator penggunaan bahan ajar guru berada pada kategori sangat baik dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*). Ketersediaan dan pemanfaatan media pembelajaran modern seperti PowerPoint dan alat peraga tidak hanya memperkuat aspek fisik sarana pendidikan, tetapi juga menjadi wujud inovasi pedagogis dalam meningkatkan kualitas penyampaian materi. Dengan demikian, praktik ini berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dan efektivitas proses pembelajaran di SMP.

### **c. Ketersediaan Teknologi Pendukung Pendidikan**

Ketersediaan teknologi pendukung pendidikan merupakan komponen strategis dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas di era digital. Pemanfaatan teknologi seperti komputer, proyektor, jaringan internet, dan perangkat pembelajaran digital dapat meningkatkan efektivitas proses belajar mengajar melalui akses informasi yang luas, interaktivitas tinggi, serta pembelajaran yang berbasis inovasi. Teknologi juga mendorong pengembangan literasi digital, keterampilan berpikir kritis, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan global. Dengan demikian, ketersediaan

teknologi pendukung pendidikan tidak hanya menjadi bukti fisik kemajuan sekolah, tetapi juga mencerminkan komitmen institusi dalam menghadirkan pembelajaran yang relevan, modern, dan berorientasi pada peningkatan mutu hasil pendidikan.

**Tabel 5.12**

**Ketersediaan *E-Learning* (Pembelajaran Berbasis Elektronik)**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Tersedia dan digunakan secara maksimal	4	270	1.080	85,58
2	Ada namun kurang menggunakannya	3	54	162	12,84
3	Ada namun tidak menggunakannya	2	6	12	0,95
4	Tidak ada	1	8	8	0,63
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.262</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menunjukkan bahwa sistem *e-learning* tersedia dan digunakan secara maksimal dalam proses pembelajaran. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar sekolah telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara efektif sebagai sarana pendukung pembelajaran digital, sehingga meningkatkan aksesibilitas, interaktivitas, dan fleksibilitas belajar siswa.

Hasil ini menunjukkan bahwa indikator ketersediaan *e-learning* berada pada kategori sangat baik dalam dimensi bukti fisik (tangibles). Pemanfaatan *e-learning* menjadi bukti nyata peningkatan kualitas pelayanan pendidikan melalui integrasi teknologi dalam kegiatan belajar mengajar. Dengan demikian, keberadaan sistem pembelajaran elektronik tidak

hanya memperkuat aspek fisik sarana pendidikan, tetapi juga mencerminkan transformasi digital sekolah menuju pembelajaran yang inovatif, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan mutu pendidikan di era modern.

**Tabel 5.13**

**Ketersediaan Pembelajaran Berbasis Video pada Youtube**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Ada dan selalu diarahkan penggunaannya	4	212	848	70,37
2	Ada namun kurang menggunakannya	3	109	327	27,14
3	Ada namun tidak menggunakannya	2	13	26	2,16
4	Tidak ada	1	4	4	0,33
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.205</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis video tersedia dan selalu diarahkan penggunaannya oleh guru. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar sekolah telah memanfaatkan platform digital seperti YouTube sebagai media pembelajaran tambahan yang menarik, interaktif, dan Hasil ini mengindikasikan bahwa indikator ketersediaan pembelajaran berbasis video YouTube berada pada kategori baik dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*). Pemanfaatan video pembelajaran mencerminkan adanya inovasi dalam penyediaan sarana pendidikan digital yang memperkaya pengalaman belajar siswa. Dengan demikian, penggunaan media audiovisual melalui YouTube tidak hanya memperkuat aspek fisik layanan pendidikan, tetapi juga

mendukung peningkatan motivasi belajar, pemahaman konsep, dan kualitas pembelajaran secara keseluruhan di tingkat SMP.

## **2. *Reliability* (Keandalan)**

Dimensi *reliability* (keandalan) mengacu pada kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Keandalan mencerminkan sejauh mana sekolah mampu menyelenggarakan proses pembelajaran yang stabil, menerapkan kurikulum secara tepat, serta menjaga mutu hasil belajar dari waktu ke waktu. Pendidikan yang andal ditandai oleh ketepatan jadwal, konsistensi penilaian, serta komitmen guru dan manajemen sekolah dalam memenuhi janji layanan kepada peserta didik dan masyarakat. Dengan demikian, dimensi *reliability* menjadi kunci untuk membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan serta menjamin tercapainya tujuan pembelajaran secara berkelanjutan dan berkualitas.

### **a. Ketepatan Waktu dalam Layanan Pendidikan**

Sehubungan dengan dimensi *reliability* (keandalan), indikator ketepatan waktu dalam layanan pendidikan merupakan unsur penting yang mencerminkan profesionalisme dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan. Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan lembaga pendidikan dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran, administrasi, serta pelayanan akademik sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Keandalan dalam aspek ini berpengaruh langsung terhadap disiplin, kontinuitas proses belajar mengajar, dan pencapaian tujuan pembelajaran. Ketepatan waktu juga menciptakan

kepercayaan antara peserta didik, pendidik, dan pengelola sekolah, sehingga meningkatkan kepuasan dan persepsi positif terhadap mutu layanan pendidikan secara keseluruhan.

**Tabel 5.14**

**Guru Mengajar di Kelas dengan Tepat Waktu Sesuai Jadwal**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat tepat waktu	4	138	552	50,18
2	Tepat waktu	3	149	447	40,64
3	Kadang-kadang tepat waktu	2	50	100	9,09
4	Selalu terlambat	1	1	1	0,09
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.100</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar guru telah menunjukkan tingkat kehandalan yang tinggi dalam hal ketepatan waktu. Hal ini terlihat dari 138 responden (50,18%) yang menyatakan guru sangat tepat waktu, serta 149 responden (40,64%) yang menilai guru tepat waktu. Dengan demikian, secara kumulatif 90,82% responden menilai guru hadir sesuai jadwal pembelajaran. Sementara itu, 50 responden (9,09%) menyatakan guru hanya kadang-kadang tepat waktu, dan hanya 1 responden (0,09%) yang menilai guru selalu terlambat.

Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kehandalan guru dalam menjalankan tanggung jawab waktu mengajar tergolong sangat baik, mencerminkan budaya disiplin dan profesionalisme dalam pelayanan pendidikan. Ketepatan waktu mengajar merupakan bentuk konkret dari reliability, karena menunjukkan komitmen guru dalam memberikan layanan pendidikan sesuai standar yang telah dijadwalkan, serta mencerminkan

konsistensi antara janji dan pelaksanaan layanan. Hal ini berdampak positif terhadap persepsi siswa terhadap mutu pembelajaran dan kredibilitas lembaga pendidikan secara keseluruhan.

**Tabel 5.15**

**Pemberian Layanan Akademik di Sekolah**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Selalu ada sesuai jam kerja	4	273	1.092	85,24
2	Ada namun harus mengkonfirmasi sebelum berkonsultasi	3	59	177	13,82
3	Ada namun sangat sulit ditemui untuk berkonsultasi	2	6	12	0,94
4	Tidak ada	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.281</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sekolah telah menunjukkan tingkat kehandalan yang tinggi dalam memberikan layanan akademik secara tepat waktu dan konsisten. Ketersediaan layanan sesuai jam kerja mencerminkan komitmen institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan siswa dan orang tua tanpa keterlambatan atau penundaan, yang merupakan indikator utama dari dimensi *reliability*. Dengan demikian, ketepatan waktu dalam penyediaan layanan akademik berkontribusi signifikan terhadap persepsi positif terhadap mutu dan profesionalisme layanan pendidikan di tingkat SMP.

**b. Ketepatan Biaya dalam Pengelolaan Anggaran**

Indikator ketepatan biaya dalam pengelolaan anggaran pendidikan merupakan cerminan akuntabilitas dan efisiensi lembaga pendidikan dalam

mengelola sumber daya keuangan. Ketepatan biaya menunjukkan kemampuan sekolah dalam menggunakan dana sesuai perencanaan, sasaran, dan ketentuan yang berlaku tanpa terjadi pemborosan atau penyimpangan. Pengelolaan anggaran yang andal memastikan setiap kegiatan pendidikan terlaksana secara efektif, berkelanjutan, dan transparan. Selain itu, ketepatan biaya berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik serta mendukung terciptanya tata kelola pendidikan yang baik (*good governance*) sebagai landasan utama dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas.

**Tabel 5.16**

**Pembayaran Tambahan dan Pengelolaannya**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Tidak ada pembayaran tambahan	4	250	1.000	79,74
2	Ada tapi transparan penggunaannya	3	80	240	19,14
3	Ada tapi kurang transparan penggunaannya	2	6	12	0,96
4	Ada tapi tidak transparan penggunaannya	1	2	2	0,16
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.254</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sekolah telah melaksanakan sistem layanan yang efisien, terukur, dan sesuai ketentuan, tanpa membebani peserta didik dengan biaya di luar ketentuan resmi. Sementara itu, 80 responden (19,14%) menyatakan ada pembayaran tambahan namun pengelolaannya dilakukan secara transparan, yang masih menunjukkan adanya keandalan dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana pendidikan. Sebaliknya, hanya 6 responden (0,96%) dan 2 responden (0,16%) yang menyatakan bahwa

pembayaran tambahan kurang atau tidak transparan, yang menunjukkan kasus tersebut sangat kecil dan tidak signifikan secara proporsional.

Temuan ini mengindikasikan bahwa keandalan sekolah dalam mengelola aspek keuangan dan layanan administrasi tergolong sangat baik. Ketepatan dan keterbukaan dalam pengelolaan pembayaran merupakan bagian dari *reliability*, karena mencerminkan konsistensi, kejujuran, dan ketepatan prosedur dalam pelayanan pendidikan. Dengan demikian, keandalan dalam pengelolaan pembayaran berkontribusi terhadap persepsi positif terhadap kualitas dan kredibilitas sekolah sebagai lembaga pendidikan yang profesional, transparan, dan tepat waktu dalam memberikan layanan kepada peserta didik dan orang tua.

**Tabel 5.17**

**Pembayaran Tambahan Sesuai Peruntukan atau Sesuai Rencana**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat sesuai dengan rencana peruntukan yang disampaikan	4	229	916	74,11
2	Sesuai dengan rencana peruntukan	3	104	312	25,24
3	Kurang sesuai dengan rencana peruntukan	2	3	6	0,49
4	Tidak sesuai dengan rencana peruntukan	1	2	2	0,16
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.236</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menggambarkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap keandalan sekolah dalam mengelola biaya tambahan. Hasil ini mencerminkan bahwa sekolah telah menerapkan prinsip kehandalan dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan, di mana

setiap bentuk pungutan atau pembayaran tambahan digunakan tepat sasaran sesuai rencana. Ketepatan biaya merupakan bagian integral dari dimensi *reliability*, karena menunjukkan konsistensi, transparansi, dan integritas lembaga pendidikan dalam mengelola anggaran secara efektif dan dapat dipercaya. Dengan demikian, tingkat kesesuaian yang tinggi antara pembayaran dan peruntukannya menjadi indikator kuat bahwa pelayanan pendidikan di SMP telah dijalankan secara profesional, efisien, dan reliabel.

### **3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) mencerminkan kemampuan lembaga pendidikan dalam merespons kebutuhan, harapan, dan permasalahan peserta didik secara cepat dan tepat. Daya tanggap menunjukkan tingkat kepedulian serta kesiapan tenaga pendidik dan pihak sekolah dalam memberikan bantuan, bimbingan, dan layanan yang relevan terhadap dinamika proses pembelajaran. Pendidikan yang memiliki daya tanggap tinggi mampu menyesuaikan strategi pembelajaran dengan kondisi peserta didik, perubahan kurikulum, maupun tantangan sosial dan teknologi. Oleh karena itu, dimensi *responsiveness* berperan penting dalam menciptakan sistem pendidikan yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan serta keberhasilan belajar peserta didik.

#### **a. Ketanggapan Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Memberikan Layanan**

Sehubungan dengan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menekankan kemampuan tenaga

pendidik dan kependidikan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, serta permasalahan peserta didik secara cepat dan tepat. Ketanggapan ini mencerminkan profesionalisme dan empati tenaga pendidik dalam memberikan layanan yang berorientasi pada kepuasan dan perkembangan peserta didik. Guru dan tenaga kependidikan yang tanggap mampu menciptakan interaksi edukatif yang dinamis, meningkatkan motivasi belajar, serta membantu mengatasi hambatan akademik maupun non-akademik secara efektif. Oleh karena itu, daya tanggap menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan pendidikan yang adaptif, humanis, dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan pembelajaran.

**Tabel 5.18**

**Guru Memahami Model**

**Proses Belajar Mengajar yang Diinginkan Siswa**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat memahami dan menerapkan	4	271	1.084	84,95
2	Memahami namun kurang menerapkan	3	58	174	13,64
3	Kurang memahami dan tidak menerapkan	2	9	18	1,41
4	Tidak memahami	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.276</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan tenaga pendidik di SMP tergolong sangat baik, karena mayoritas guru mampu menyesuaikan pendekatan pembelajaran dengan karakteristik peserta didik. Hal ini mencerminkan kemampuan guru dalam menyimak aspirasi dan gaya

belajar siswa, serta merespons secara adaptif melalui penerapan metode pembelajaran yang relevan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tenaga pendidik dalam memberikan layanan belajar mengajar berada pada kategori sangat tinggi, yang berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan secara keseluruhan.

**Tabel 5.19**

**Staf atau Tenaga kependidikan Melayani Siswa dengan Cepat**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat cepat	4	151	604	52,52
2	Cepat	3	172	516	44,87
3	Kurang cepat	2	15	30	2,61
4	lambat	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.150</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil olahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa ketanggapan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan tergolong sangat baik. Tingginya persentase pelayanan yang cepat menandakan adanya efisiensi dan profesionalisme dalam merespons kebutuhan siswa, baik dalam aspek administrasi maupun dukungan akademik. Hal ini mencerminkan bahwa staf sekolah memiliki kesadaran pelayanan yang tinggi, mampu menanggapi permintaan siswa secara segera, dan berperan penting dalam menciptakan lingkungan sekolah yang responsif dan mendukung proses pembelajaran yang efektif. Dengan demikian, tingkat daya tanggap tenaga kependidikan di SMP dapat dikategorikan sangat tinggi, yang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan secara keseluruhan.

Tabel 5.20

## Pembagian Bantuan di Sekolah dengan Cepat

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat cepat	4	150	600	53,33
2	Cepat	3	171	513	45,6
3	Kurang cepat	2	15	10	0,89
4	Kotor dan tidlambatak terawat	1	2	2	0,18
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.125</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Olahan data pada tabel di atas mengindikasikan bahwa prosedur distribusi bantuan di sekolah berjalan efisien dan responsif, mencerminkan tingkat koordinasi yang baik antara guru, tenaga kependidikan, dan pihak manajemen sekolah. Kecepatan dalam menyalurkan bantuan menandakan adanya komitmen terhadap pelayanan prima dan kepedulian terhadap kebutuhan peserta didik. Dengan dominasi penilaian “sangat cepat” dan “cepat”, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tenaga pendidik dan kependidikan dalam aspek layanan administratif dan sosial berada pada kategori sangat tinggi, yang pada gilirannya memperkuat persepsi positif terhadap kualitas pelayanan pendidikan di tingkat SMP.

#### b. Kesabaran dan Sikap Pegawai dalam Memberikan Layanan

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan indikator kesabaran dan sikap pegawai memiliki peranan penting dalam menciptakan layanan pendidikan yang humanis dan berorientasi pada kepuasan peserta didik. Kesabaran dan sikap positif pegawai mencerminkan kecerdasan emosional serta etika profesional dalam menghadapi berbagai kebutuhan dan permasalahan peserta didik maupun orang tua. Pegawai yang bersikap sabar,

ramah, dan komunikatif mampu membangun suasana sekolah yang inklusif, harmonis, serta mendorong kepercayaan dan kenyamanan dalam proses pelayanan. Dengan demikian, aspek kesabaran dan sikap pegawai menjadi komponen krusial dalam dimensi daya tanggap, karena berkontribusi langsung terhadap peningkatan citra lembaga pendidikan dan efektivitas penyelenggaraan layanan yang berkualitas.

**Tabel 5.21**

**Guru Mengulangi Penjelasan yang Kurang Dipahami oleh Siswa**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot (B)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Jumlah (BxF)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Selalu mengulangi semua materi jika ada yang bertanya	4	266	1.064	83,84
2	Mengulangi materi hanya yang ditanyakan saja	3	61	183	14,42
3	Mengulangi materi yang ditanyakan jika ada waktu	2	11	22	1,74
4	Tidak menghiraukan pertanyaan siswa	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.269</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan hasil olahan data di atas, menunjukkan bahwa guru memiliki tingkat kesabaran dan empati yang sangat tinggi dalam menghadapi kesulitan belajar siswa. Kesiediaan untuk mengulangi penjelasan secara penuh mencerminkan komitmen profesional dan orientasi pelayanan yang kuat terhadap kebutuhan peserta didik. Sikap ini menunjukkan bahwa guru tidak hanya tanggap secara kognitif, tetapi juga secara afektif, dengan memberi dukungan belajar yang inklusif dan penuh perhatian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap guru pada indikator kesabaran dan sikap

dalam pelayanan tergolong sangat baik yang berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di tingkat SMP.

**Tabel 5.22**

**Guru Menjelaskan dengan Bahasa yang Mudah Dipahami Siswa**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat mudah dipahami	4	211	844	68,9
2	Mudah dipahami	3	127	381	31,1
3	Kurang dipahami	2	0	0	0
4	Tidak dipahami	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.225</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil olahan data hasil penelitian pada tabel di atas mengindikasikan bahwa guru memiliki kemampuan komunikasi yang sangat baik dan sikap pengajaran yang sabar serta terbuka terhadap pemahaman siswa. Penggunaan bahasa yang sederhana, jelas, dan kontekstual menunjukkan adanya empati dan perhatian guru terhadap kemampuan kognitif peserta didik, sehingga proses pembelajaran berlangsung efektif dan inklusif.

Hal ini mencerminkan bahwa ketanggapan guru tidak hanya bersifat instruksional, tetapi juga afektif, dengan menempatkan kenyamanan belajar siswa sebagai prioritas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator kesabaran dan sikap guru dalam memberikan layanan berada pada kategori sangat tinggi, yang turut memperkuat kualitas pelayanan pendidikan di tingkat SMP.

Tabel 5.23

**Staf atau Pegawai Memberikan Layanan dengan Senyum dan Ramah**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Selalu senyum dan ramah	4	266	1.064	83,45
2	Kadang-kadang sesuai mood	3	67	201	15,76
3	Jarang tersenyum	2	5	10	0,79
4	Tidak pernah tersenyum	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.275</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memiliki sikap pelayanan yang positif, hangat, dan berorientasi pada kepuasan siswa. Sikap ramah dan murah senyum mencerminkan tingkat kesabaran, empati, dan keterbukaan komunikasi yang tinggi, yang menjadi aspek penting dalam membangun hubungan interpersonal yang baik antara pegawai sekolah dan peserta didik. Staf sekolah mampu menciptakan suasana pelayanan yang menyenangkan, komunikatif, dan responsif, yang berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan SMP secara keseluruhan.

Tabel 5.24

**Staf atau Pegawai Memberikan Layanan Adil Kepada Siswa**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat adil dan tidak membedakan	4	241	964	78,31
2	Adil	3	75	225	18,28
3	Cukup adil	2	20	40	3,25
4	Tidak adil	1	2	2	0,16
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.231</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menunjukkan bahwa tenaga kependidikan di SMP memiliki tingkat objektivitas dan integritas yang sangat tinggi dalam

memberikan layanan. Keadilan dalam pelayanan mencerminkan sikap profesional, sabar, dan beretika, yang menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan sekolah yang inklusif dan harmonis. Pelayanan yang tidak diskriminatif menunjukkan bahwa staf sekolah tanggap terhadap kebutuhan seluruh siswa tanpa memandang latar belakang, kemampuan, atau status sosial. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator kesabaran dan sikap pegawai dalam memberikan layanan berada pada kategori sangat tinggi, yang berkontribusi signifikan terhadap terciptanya kualitas pelayanan pendidikan yang responsif, adil, dan berorientasi pada kepuasan siswa.

**c. Minat Belajar Siswa dalam Mengikuti Proses Pembelajaran**

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan indikator minat belajar siswa mencerminkan sejauh mana sistem pendidikan mampu menyesuaikan diri terhadap kebutuhan, harapan, dan motivasi peserta didik dalam proses pembelajaran. Minat belajar merupakan faktor internal yang berpengaruh signifikan terhadap keterlibatan, konsentrasi, dan pencapaian hasil belajar. Ketika tenaga pendidik dan lembaga pendidikan tanggap dalam menciptakan strategi pembelajaran yang menarik, relevan, dan interaktif, maka minat belajar siswa akan meningkat. Hal ini berimplikasi pada terciptanya suasana belajar yang aktif, kreatif, dan bermakna. Dengan demikian, responsivitas terhadap minat belajar siswa menjadi indikator penting dalam menjamin keberlanjutan dan efektivitas pendidikan yang berkualitas.

Tabel 5.25

## Survei Minat Siswa untuk Memahami Kebutuhan Belajar Siswa

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Selalu dilakukan survei minat belajar	4	208	832	70,39
2	Pernah dilakukan survei minat belajar	3	102	306	25,89
3	Jarang dilakukan survei minat belajar	2	16	32	2,71
4	Tidak pernah dilakukansurvei minat belajar	1	12	12	1,01
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.182</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menunjukkan bahwa sekolah telah memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap kebutuhan dan preferensi belajar siswa melalui pelaksanaan survei minat secara rutin. Langkah ini mencerminkan adanya pendekatan partisipatif dan berorientasi pada siswa (*student-centered approach*), di mana sekolah berupaya memahami kecenderungan, gaya belajar, serta motivasi peserta didik untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran.

Pelaksanaan survei minat belajar juga menunjukkan adanya komunikasi dua arah yang aktif antara pihak sekolah dan siswa, yang memperkuat relevansi materi serta strategi pengajaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator daya tanggap terhadap minat belajar siswa berada pada kategori sangat baik, yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan SMP secara responsif dan adaptif terhadap kebutuhan peserta didik.

**Tabel 5.26**  
**Pembinaan Terhadap Keterampilan Siswa**  
**Berdasarkan Minatnya Masing-Masing**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Selalu dilakukan pembinaan	4	227	908	74,55
2	Sering dilakukan pembinaan	3	88	264	21,67
3	Kurang dilakukan pembinaan	2	23	46	3,78
4	Tidak pernah dilakukan pembinaan	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.218</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan olahan data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa sekolah memiliki tingkat daya tanggap yang tinggi dalam mengembangkan potensi dan keterampilan siswa sesuai minatnya. Pembinaan yang konsisten menandakan adanya komitmen institusional terhadap pengembangan individual siswa melalui kegiatan yang relevan dengan bakat dan ketertarikan mereka. Hal ini sejalan dengan prinsip pendidikan berorientasi pada peserta didik (*learner-centered education*), yang menempatkan minat siswa sebagai dasar dalam perencanaan kegiatan belajar dan ekstrakurikuler. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator daya tanggap terhadap minat belajar siswa berada pada kategori sangat tinggi, yang berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan SMP melalui pendekatan pembelajaran yang adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada pengembangan potensi peserta didik.

#### **4. Assurance (Jaminan dan Kepastian)**

Sehubungan dengan kualitas pendidikan, dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian) berkaitan dengan tingkat kepercayaan dan rasa aman yang diberikan lembaga pendidikan kepada peserta didik, orang tua, serta masyarakat. Dimensi ini mencakup kompetensi profesional pendidik, kejelasan kebijakan sekolah, konsistensi pelaksanaan kurikulum, serta integritas dalam penilaian hasil belajar. Jaminan dan kepastian mutu pendidikan menciptakan rasa percaya terhadap kredibilitas lembaga, memastikan proses pembelajaran berlangsung sesuai standar, dan menjamin bahwa lulusan memiliki kompetensi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, dimensi *assurance* menjadi landasan penting dalam mewujudkan sistem pendidikan yang terpercaya, akuntabel, dan berorientasi pada mutu.

##### **a. Kompetensi Tenaga Pendidik (guru) dan Tenaga Kependidikan (Pegawai)**

Sehubungan dengan dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian), indikator kompetensi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan merupakan faktor kunci yang menjamin terselenggaranya pendidikan yang berkualitas. Kompetensi guru dan tenaga kependidikan mencakup kemampuan profesional, pedagogik, sosial, dan kepribadian yang berfungsi memastikan proses pembelajaran berjalan efektif, bermakna, dan sesuai standar pendidikan nasional. Tenaga pendidik yang kompeten mampu memberikan kepastian akan mutu layanan pendidikan melalui penguasaan materi, metode pembelajaran yang inovatif, serta kemampuan membimbing peserta didik secara optimal.

Sementara itu, tenaga kependidikan yang andal mendukung aspek manajerial dan administratif agar sistem sekolah berjalan efisien dan akuntabel. Dengan demikian, kompetensi sumber daya manusia pendidikan menjadi jaminan utama bagi tercapainya kepercayaan publik dan keberlangsungan mutu pendidikan yang berkelanjutan.

**Tabel 5.27**

**Guru Menguasai Materinya Saat di Kelas**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat menguasai	4	265	1.060	83
2	Menguasai	3	71	213	16,68
3	Kurang menguasai	2	2	4	0,32
4	Tidak menguasai	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.277</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan data hasil olahan pada tabel di atas, mencerminkan bahwa guru di SMP telah memiliki kompetensi profesional yang tinggi dalam menguasai substansi keilmuan yang diajarkan. Penguasaan materi yang baik memberikan jaminan mutu pembelajaran, meningkatkan kepercayaan siswa terhadap proses belajar, serta mendukung terciptanya kepastian hasil belajar yang optimal. Dengan demikian, indikator ini berkontribusi signifikan terhadap dimensi assurance dalam kualitas pelayanan pendidikan, karena menunjukkan bahwa tenaga pendidik mampu memberikan jaminan kompetensi dan keandalan akademik dalam proses pembelajaran di SMP.

Tabel 5.28

**Staf atau Pegawai Menguasai Pekerjaannya Sehari-Hari  
Sehingga Lebih Cepat dalam Pelayanannya**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat menguasai	4	212	848	69,79
2	Menguasai	3	118	354	29,14
3	Kurang menguasai	2	5	10	0,82
4	Tidak menguasai	1	3	3	0,25
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.215</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menggambarkan bahwa tenaga kependidikan di SMP memiliki kompetensi teknis dan administratif yang memadai dalam mendukung penyelenggaraan layanan pendidikan. Penguasaan pekerjaan yang tinggi mencerminkan adanya profesionalisme dan efisiensi kerja, yang berdampak pada kecepatan dan ketepatan pelayanan terhadap peserta didik maupun guru. Kondisi ini memperkuat dimensi assurance, karena menunjukkan bahwa pihak sekolah mampu memberikan jaminan kepastian pelayanan yang andal, terampil, dan berkualitas, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap mutu layanan pendidikan di SMP.

#### **b. Tingkat Kepercayaan Siswa**

Indikator tingkat kepercayaan siswa merupakan aspek penting yang mencerminkan keberhasilan lembaga pendidikan dalam menciptakan lingkungan belajar yang aman, adil, dan dapat dipercaya. Tingkat kepercayaan siswa terbentuk melalui konsistensi sikap profesional guru, transparansi penilaian, serta kepastian terhadap mutu proses pembelajaran. Kepercayaan ini berpengaruh langsung terhadap motivasi, partisipasi, dan keterikatan

emosional siswa terhadap sekolah. Ketika peserta didik memiliki rasa percaya yang tinggi terhadap guru dan lembaga pendidikan, proses pembelajaran menjadi lebih efektif karena terbentuk interaksi yang terbuka dan saling menghargai. Dengan demikian, tingkat kepercayaan siswa menjadi jaminan penting bagi terwujudnya pendidikan yang berkualitas, beretika, dan berorientasi pada pengembangan potensi peserta didik secara optimal.

**Tabel 5.29**

**Guru Menepati Waktu dalam Setiap Perjanjian yang Dibuat**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat tepat waktu	4	184	736	62,27
2	Tepat waktu	3	138	414	35,02
3	Kurang tepat waktu	2	16	32	2,71
4	Tidak tepat waktu	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.182</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil olahan data di atas menunjukkan bahwa guru SMP telah menunjukkan komitmen dan disiplin tinggi dalam memenuhi janji atau kesepakatan, baik dalam konteks kegiatan pembelajaran maupun tanggung jawab profesional lainnya. Ketepatan waktu tersebut mencerminkan adanya keandalan dan integritas dalam pelaksanaan tugas, yang menjadi dasar penting bagi terbangunnya kepercayaan siswa terhadap guru dan lembaga sekolah. Dengan demikian, indikator ini memperkuat dimensi assurance karena memberikan jaminan kepastian layanan pendidikan yang dapat dipercaya, serta menunjukkan bahwa siswa merasa aman dan yakin terhadap konsistensi perilaku profesional guru dalam kegiatan belajar mengajar.

Tabel 5.30

## Guru Memberikan Perlakuan yang Adil dan Sama Kepada Semua Siswa

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat adil dan sama kepada semua siswa	4	218	872	71,65
2	Adil dan sama kepada semua siswa	3	105	315	25,88
3	Kurang adil dan sama kepada semua siswa	2	15	30	2,47
4	Tidak adil dan tidak sama kepada semua siswa	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.217</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil olahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 218 orang (71,65%), menilai guru sangat adil dan memperlakukan siswa secara sama, sedangkan 105 responden (25,88%) menyatakan guru adil dan sama dalam perlakuan. Hanya 15 responden (2,47%) yang menilai guru kurang adil, dan tidak ada responden yang menilai guru tidak adil. Nilai total perolehan skor sebesar 1.217 dari bobot maksimum 1.352 menunjukkan kategori sangat baik.

Hasil olahan data pada tabel di atas menggambarkan bahwa guru SMP telah menerapkan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam proses pembelajaran maupun interaksi sosial di sekolah. Sikap adil guru terhadap seluruh siswa menciptakan lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan bebas diskriminasi, sehingga menumbuhkan kepercayaan siswa terhadap objektivitas dan integritas guru. Dengan demikian, indikator ini berkontribusi langsung terhadap dimensi *assurance*, karena adanya jaminan perlakuan yang konsisten

dan dapat dipercaya, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan siswa terhadap kredibilitas layanan pendidikan di SMP.

**Tabel 5.31**

**Guru Memberikan Nilai Sesuai Rubrik Penilaian**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat sesuai rubrik penilaian	4	223	892	72,46
2	Sesuai rubrik penilaian	3	112	336	27,3
3	Kadang-kadang sesuai rubrik penilaian	2	0	0	0
4	Tidak sesuai rubrik penilaian	1	3	3	0,24
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.231</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan data, sebagian besar responden, yaitu 223 orang (72,46%), menilai bahwa guru sangat sesuai dengan rubrik penilaian, sementara 112 responden (27,3%) menyatakan guru sesuai dengan rubrik penilaian. Hanya 3 responden (0,24%) yang menilai guru tidak sesuai dengan rubrik penilaian, dan tidak ada responden yang menyatakan guru kadang-kadang sesuai. Nilai total skor yang diperoleh sebesar 1.231 dari bobot maksimum 1.352, sehingga tergolong dalam kategori sangat baik.

Hasil olahan data pada tabel di atas mencerminkan bahwa guru di SMP telah melaksanakan penilaian yang objektif, transparan, dan terukur berdasarkan pedoman yang telah ditentukan. Konsistensi dalam menerapkan rubrik penilaian menunjukkan adanya integritas profesional dan tanggung jawab akademik, yang berdampak positif terhadap tingkat kepercayaan siswa terhadap keadilan hasil belajar. Dengan demikian, indikator ini memperkuat dimensi assurance karena memberikan jaminan kepastian dan

keandalan dalam sistem evaluasi pendidikan, serta menegaskan bahwa guru mampu menjaga kepercayaan siswa melalui proses penilaian yang adil dan kredibel.

**Tabel 5.32**

**Guru dan Tenaga Kependidikan**

**Bersikap Jujur dan Dapat Dipercaya oleh Siswa**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat jujur dan dipercaya	4	217	868	70,74
2	Jujur dan dipercaya	3	117	351	28,61
3	Kurang jujur dan kurang dipercaya	2	4	8	0,65
4	Tidak jujur dan tidak dipercaya	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.227</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil olahan di atas menggambarkan bahwa guru dan tenaga kependidikan SMP telah menunjukkan integritas moral dan etika profesional yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Kejujuran dan sikap dapat dipercaya merupakan elemen utama dalam membangun hubungan interpersonal yang positif antara pendidik dan peserta didik, sehingga menumbuhkan kepercayaan, rasa aman, dan penghargaan terhadap institusi pendidikan. Dengan demikian, indikator ini memperkuat dimensi assurance karena menunjukkan adanya jaminan moral dan kepastian perilaku profesional yang menjadi dasar kepercayaan siswa terhadap kredibilitas layanan pendidikan di SMP.

Tabel 5.33

**Kepastian Waktu Layanan Pembelajaran dan Penilaian Tugas Siswa**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat tepat waktu	4	214	856	69,76
2	Tepat waktu	3	123	369	30,08
3	Kurang tepat waktu	2	1	2	0,16
4	Tidak tepat waktu	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.227</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil olahan data di atas menunjukkan bahwa guru dan pihak sekolah telah menunjukkan konsistensi dan tanggung jawab tinggi dalam memenuhi jadwal pembelajaran serta menilai tugas siswa sesuai waktu yang ditetapkan. Kepastian waktu layanan mencerminkan disiplin, profesionalisme, dan keandalan tenaga pendidik, yang menjadi dasar penting dalam membangun kepercayaan siswa terhadap sistem pendidikan. Dengan demikian, indikator ini memperkuat dimensi assurance karena memberikan jaminan kepastian dan kredibilitas layanan pendidikan, di mana siswa merasa yakin terhadap komitmen sekolah dalam menjaga ketepatan waktu dan kualitas proses pembelajaran.

Tabel 5.34

**Komunikasi yang Efektif Guru dan Tenaga Kependidikan Kepada Siswa**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat efektif	4	226	904	72,96
2	Efektif	3	111	333	26,88
3	Kurang efektif	2	1	2	0,16
4	Tidak efektif	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.239</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan data hasil olahan pada tabel di atas, menunjukkan bahwa guru dan tenaga kependidikan telah memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, yang ditunjukkan melalui kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas, empatik, dan mudah dipahami oleh siswa. Komunikasi yang efektif menjadi unsur penting dalam menciptakan hubungan saling percaya, memperkuat rasa aman psikologis siswa, serta meningkatkan partisipasi dan keterbukaan dalam proses pembelajaran. Dengan demikian, indikator ini memperkuat dimensi *assurance* karena menunjukkan adanya jaminan keandalan dan kredibilitas interaksi pendidikan, di mana siswa merasa percaya terhadap ketulusan dan kompetensi tenaga pendidik dalam memberikan layanan yang profesional dan transparan.

##### **5. *Empathy* (Perhatian yang Tulus)**

Dimensi *empathy* (perhatian yang tulus) mencerminkan kemampuan lembaga pendidikan, khususnya pendidik dan tenaga kependidikan, dalam memahami serta merespons kebutuhan emosional, sosial, dan akademik peserta didik secara penuh kepedulian. Empati berperan penting dalam menciptakan iklim belajar yang suportif, humanis, dan inklusif, di mana setiap peserta didik merasa dihargai dan didukung dalam proses perkembangannya. Sikap empatik guru dapat meningkatkan motivasi belajar, memperkuat hubungan interpersonal, serta mengurangi hambatan psikologis dalam pembelajaran. Dengan demikian, dimensi *empathy* menjadi elemen kunci dalam penyelenggaraan pendidikan yang berpusat pada peserta didik dan

berorientasi pada pembentukan karakter yang berimbang antara intelektual dan emosional.

#### a. Pemberian Akses Layanan yang Mudah Bagi Siswa

Sehubungan dengan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas, dimensi *empathy* (perhatian yang tulus) menekankan pentingnya kepedulian dan pemahaman lembaga pendidikan terhadap kebutuhan peserta didik. Indikator pemberian akses layanan yang mudah bagi siswa mencerminkan sejauh mana sekolah mampu menyediakan pelayanan pendidikan yang inklusif, ramah, dan responsif terhadap perbedaan kemampuan, latar belakang sosial, maupun kondisi ekonomi peserta didik. Kemudahan akses layanan, seperti bimbingan belajar, konseling, administrasi, dan penggunaan fasilitas sekolah, mendorong terciptanya lingkungan belajar yang adil dan suportif. Dengan demikian, perhatian yang tulus dalam memberikan akses layanan yang mudah tidak hanya meningkatkan kepuasan siswa, tetapi juga memperkuat rasa memiliki dan motivasi belajar, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan mutu pendidikan secara menyeluruh.

**Tabel 5.35**

#### **Nomor Handphone Termasuk Whatsapp Seluruh Guru Disebar Kepada Siswa sehingga Lebih Mudah Untuk Berkomunikasi**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat sesuai	4	233	932	75,28
2	Sesuai	3	96	288	23,26
3	Kurang sesuai	2	9	18	1,46
4	Tidak sesuai	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.238</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Berdasarkan data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa praktik penyebaran nomor handphone guru kepada siswa merupakan bentuk nyata dari dimensi *emphaty* dalam kualitas pelayanan pendidikan, khususnya pada indikator pemberian akses layanan yang mudah. Akses langsung melalui WhatsApp memungkinkan komunikasi dua arah yang cepat, responsif, dan personal antara guru dan siswa. Hal ini mencerminkan perhatian tulus guru terhadap kebutuhan belajar dan kesejahteraan siswa, serta memperkuat hubungan pedagogis yang berorientasi pada pelayanan manusiawi (*student-centered service*). Dengan demikian, sekolah telah berhasil menciptakan sistem komunikasi yang terbuka dan inklusif, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP).

**Tabel 5.36**

**Guru Mudah Dihubungi**

**(Dikonfirmasi Via Whatsapp) untuk Konsultasi Mata Pelajaran**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat mudah dihubungi dan merespon	4	251	1.004	79,56
2	Mudah dihubungi namun lama baru merespon	3	84	252	19,97
3	Bisa dihubungi namun tidak merespon	2	3	6	0,47
4	Tidak bisa dihubungi	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.262</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa komunikasi antara guru dan siswa melalui media digital telah berjalan dengan tingkat responsivitas

yang sangat baik, yang merupakan indikator penting dalam dimensi *emphaty* pada kualitas pelayanan pendidikan. Kemudahan menghubungi guru mencerminkan adanya perhatian tulus dan keterbukaan dari pihak pendidik dalam memberikan bantuan akademik sesuai kebutuhan siswa. Hal ini sekaligus memperkuat akses layanan pembelajaran yang cepat, fleksibel, dan berpusat pada siswa (*learner-centered service*). Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa para guru di SMP telah menunjukkan komitmen tinggi terhadap pemberian layanan pendidikan yang empatik, melalui kesiapan mereka dalam menjalin komunikasi dan konsultasi akademik secara mudah dan efektif menggunakan platform digital seperti WhatsApp.

**Tabel 5.37**

**Layanan Bimbingan dan Konseling**

**Untuk Berkonsultasi Para Siswa yang Mudah Diakses (Via Whatsapp)**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat mudah dihubungi dan merespon	4	271	1.084	84,36
2	Mudah dihubungi namun lama baru merespon	3	67	201	15,64
3	Bisa dihubungi namun tidak merespon	2	0	0	0
4	Tidak bisa dihubungi	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.285</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil olahan data pada tabel di atas menggambarkan bahwa sekolah telah berhasil menyediakan akses layanan bimbingan dan konseling yang efektif, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan siswa. Kondisi ini mencerminkan penerapan yang kuat dari dimensi *emphaty* (perhatian yang

tulus) dalam kualitas pelayanan pendidikan, khususnya pada indikator pemberian akses layanan yang mudah. Melalui pemanfaatan WhatsApp, siswa dapat menjalin komunikasi langsung dengan guru BK secara cepat dan tanpa hambatan waktu maupun jarak, sehingga meningkatkan dukungan psikologis dan emosional yang diperlukan dalam proses belajar.

Layanan BK di SMP telah menunjukkan tingkat empati dan kepedulian tinggi terhadap kesejahteraan siswa, melalui penyediaan saluran komunikasi digital yang mudah diakses dan responsif. Hal ini berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik.

#### **b. Komunikasi yang Mudah Dipahami oleh Siswa**

Dimensi *empathy* (perhatian yang tulus) mencerminkan kemampuan lembaga pendidikan, khususnya guru, untuk memahami dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan emosional serta kognitif peserta didik. Indikator komunikasi yang mudah dipahami oleh siswa merupakan aspek penting yang menunjukkan sejauh mana pendidik mampu menyampaikan materi, instruksi, dan umpan balik secara jelas, kontekstual, dan sesuai dengan tingkat perkembangan peserta didik. Komunikasi yang efektif dan empatik membantu menciptakan interaksi belajar yang harmonis, mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan partisipasi aktif siswa dalam proses pembelajaran. Dengan demikian, perhatian yang tulus melalui komunikasi yang mudah dipahami menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pendidikan yang inklusif, bermakna, dan berorientasi pada pencapaian hasil belajar yang optimal.

**Tabel 5.38**  
**Penyampaian Informasi**  
**Kepada Siswa dengan Bahasa yang Mudah Dipahami**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat mudah dipahami	4	238	952	76,04
2	Mudah dipahami	3	100	300	23,96
3	Kurang dipahami	2	0	0	0
4	Tidak dipahami	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.252</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Data hasil olahan pada tabel di atas menunjukkan bahwa proses komunikasi antara guru dan siswa di lingkungan SMP telah berlangsung secara efektif, jelas, dan sesuai dengan kemampuan pemahaman peserta didik. Kondisi ini mencerminkan implementasi yang baik dari dimensi *emphaty* (perhatian yang tulus) dalam kualitas pelayanan pendidikan, khususnya pada indikator komunikasi yang mudah dipahami oleh siswa. Kemampuan guru menggunakan bahasa yang sederhana, kontekstual, dan sesuai dengan tingkat kognitif siswa memperlihatkan adanya kepedulian terhadap kenyamanan belajar dan ketercapaian pemahaman peserta didik.

Guru di SMP telah menunjukkan sikap empatik melalui penyampaian informasi yang komunikatif dan mudah dipahami. Hal ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas interaksi edukatif serta menciptakan lingkungan pembelajaran yang inklusif, suportif, dan berorientasi pada kebutuhan siswa.

Tabel 5.39

## Konsistensi Atas Setiap Informasi yang Disiapkan Kepada Siswa

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat konsisten	4	215	860	70,26
2	Konsisten	3	118	354	28,92
3	Kurang konsisten	2	5	10	0,82
4	Tidak konsisten	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.224</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil olahan data pada tabel di atas mengindikasikan bahwa guru di SMP telah menunjukkan tingkat stabilitas komunikasi yang tinggi dalam penyampaian informasi kepada siswa. Konsistensi dalam komunikasi merupakan aspek penting dari dimensi *emphaty* (perhatian yang tulus) dalam kualitas pelayanan pendidikan, khususnya pada indikator komunikasi yang mudah dipahami oleh siswa. Ketika guru menyampaikan informasi secara konsisten, baik dalam isi, waktu, maupun cara penyampaian—siswa akan lebih mudah memahami, mempercayai, dan mengikuti arahan pembelajaran tanpa kebingungan.

Temuan ini mencerminkan bahwa para guru telah menerapkan prinsip komunikasi yang jelas, terarah, dan empatik, yang tidak hanya membantu siswa memahami materi dengan baik, tetapi juga menumbuhkan rasa percaya dan kenyamanan dalam proses belajar. Hal ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan dan pemahaman siswa.

c. **Pemahaman Terhadap Kondisi Psikologis Peserta Didik**

**Tabel 5.40**

**Guru Memahami Kondisi Psikologis Siswa  
Sehingga Lebih Mudah Menyajikan Materinya**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat memahami	4	195	780	65,82
2	Memahami	3	120	360	30,38
3	Kurang memahami	2	22	44	3,72
4	Tidak memahami	1	1	1	0,08
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.185</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil olahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar guru di SMP telah memiliki kepekaan emosional dan empati pedagogis yang baik terhadap keadaan psikologis siswa. Pemahaman guru terhadap kondisi emosional, motivasi, serta dinamika psikologis peserta didik merupakan wujud nyata dari penerapan dimensi *emphaty* (perhatian yang tulus) dalam kualitas pelayanan pendidikan, khususnya pada indikator pemahaman terhadap kondisi psikologis peserta. Kemampuan guru membaca situasi psikologis siswa memungkinkan penyesuaian strategi penyajian materi agar lebih relevan, menarik, dan tidak menimbulkan tekanan dalam belajar.

Hal ini tidak hanya mendukung terciptanya proses pembelajaran yang kondusif, tetapi juga menumbuhkan hubungan interpersonal yang positif antara guru dan siswa. Guru di SMP telah menerapkan pendekatan yang humanis dan berpusat pada peserta didik, di mana perhatian terhadap aspek psikologis menjadi landasan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang empatik, inklusif, dan efektif.

Tabel 5.41

## Guru Memberikan Tugas yang Sesuai dengan Jenjang Kelasnya

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat perhatian dan peduli	4	236	944	76,01
2	Perhatian dan peduli	3	94	282	22,7
3	Kurang peduli dan perhatian	2	8	16	1,29
4	Tidak peduli dan perhatian	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.242</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Tabel di atas menunjukkan bahwa guru di SMP telah menunjukkan tingkat empati pedagogis yang tinggi, khususnya dalam memperhatikan kesiapan belajar dan kemampuan psikologis siswa. Penyesuaian beban tugas dengan jenjang kelas mencerminkan pemahaman guru terhadap kondisi emosional dan kognitif peserta didik, yang merupakan bagian penting dari dimensi *emphaty* (perhatian yang tulus) dalam kualitas pelayanan pendidikan.

Pemberian tugas yang proporsional dan sesuai tingkat perkembangan siswa, guru tidak hanya membantu mengurangi tekanan psikologis, tetapi juga mendorong motivasi dan rasa percaya diri peserta didik dalam belajar. Hal ini memperlihatkan penerapan prinsip pembelajaran yang humanis, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan siswa, yang pada akhirnya memperkuat kualitas pelayanan pendidikan melalui perhatian tulus terhadap kesejahteraan psikologis dan keberhasilan akademik peserta didik.

Tabel 5.42

**Guru dan Tenaga Kependidikan Memberi  
Perhatian dan Kepedulian Kehadiran dan Tugas Kepada Siswa**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat perhatian dan peduli	4	233	932	75,04
2	Perhatian dan peduli	3	101	303	24,4
3	Kurang peduli dan perhatian	2	3	6	0,48
4	Tidak peduli dan perhatian	1	1	1	0,08
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.242</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil olahan data pada tabel di atas mengindikasikan bahwa guru dan tenaga kependidikan di SMP telah menunjukkan komitmen empatik yang kuat dalam memperhatikan kondisi belajar siswa, baik dari aspek kehadiran maupun tanggung jawab terhadap tugas sekolah. Bentuk kepedulian ini mencerminkan implementasi yang baik dari dimensi *emphaty* (perhatian yang tulus) dalam kualitas pelayanan pendidikan, terutama pada indikator pemahaman terhadap kondisi psikologis peserta didik.

Perhatian terhadap kehadiran dan penyelesaian tugas menunjukkan bahwa pendidik tidak hanya fokus pada aspek akademik, tetapi juga pada keterlibatan emosional dan disiplin belajar siswa. Dengan demikian, guru dan tenaga kependidikan berperan aktif dalam mendeteksi perubahan perilaku, motivasi, serta kesulitan belajar yang mungkin dialami siswa, sehingga dapat memberikan dukungan moral dan bimbingan yang tepat.

Hasil olahan data menegaskan bahwa sekolah telah menciptakan lingkungan pembelajaran yang empatik, suportif, dan berpusat pada siswa, di mana perhatian terhadap kondisi psikologis peserta didik menjadi bagian

integral dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang humanis dan berkelanjutan.

**Tabel 5.43**  
**Guru dan Tenaga Kependidikan Menggunakan**  
**Bahasan/Ucapan yang Sopan dan Menghargai Kepada Siswa**

No	Pernyataan	Bobot (B)	Frekuensi (F)	Jumlah (BxF)	Persentase (%)
1	Sangat sopan dan menghargai bahasa/ucapan kepada siswa	4	254	1.016	80,38
2	Sopan dan menghargai	3	80	240	18,99
3	Kurang sopan dan menghargai	2	4	8	0,63
4	Tidak sopan dan menghargai	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>338</b>	<b>1.264</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan Data Tim Peneliti, 2025.

Hasil olahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa guru dan tenaga kependidikan di SMP telah menunjukkan tingkat empati komunikasi yang tinggi, yang merupakan bagian penting dari dimensi *emphaty* (perhatian yang tulus) dalam kualitas pelayanan pendidikan. Bahasa yang sopan, menghargai, dan berempati mencerminkan pemahaman terhadap kondisi psikologis siswa, di mana komunikasi positif dapat menumbuhkan rasa aman, percaya diri, dan nyaman dalam proses belajar.

Penggunaan bahasa yang menghargai tidak hanya berfungsi sebagai bentuk etika profesional, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan emosional yang sehat antara pendidik dan peserta didik. Interaksi yang didasarkan pada kesopanan dan penghargaan berperan penting dalam menciptakan iklim sekolah yang humanis, inklusif, dan suportif.

## **B. Analisis Data**

### **1. Kualitas Pelayanan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Kota Makassar**

#### **a. *Tangibles* (Bukti fisik)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* atau bukti fisik memiliki kontribusi yang sangat signifikan terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP). Berdasarkan data hasil olahan, sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori baik hingga sangat baik, dengan rata-rata tingkat kepuasan berada di atas 85 persen pada hampir seluruh indikator. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek fisik, seperti kelengkapan sarana dan prasarana, media pembelajaran, serta teknologi pendukung, telah berfungsi optimal dalam mendukung kegiatan belajar mengajar. Kondisi fisik sekolah yang bersih, tertata, dan nyaman menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi, konsentrasi, dan prestasi belajar peserta didik.

Pada subdimensi kelengkapan sarana dan prasarana, sebagian besar sekolah telah memiliki ruang kelas yang bersih dan nyaman (96,7%), perpustakaan yang lengkap (87,85%), serta laboratorium yang berfungsi maksimal (85,65%). Hasil ini sejalan dengan pandangan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang menyatakan bahwa dimensi *tangibles* mencerminkan penilaian pengguna layanan terhadap fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan lingkungan layanan. Dalam konteks pendidikan, fasilitas yang memadai berfungsi sebagai bukti konkret dari komitmen sekolah

terhadap mutu layanan. Kotler dan Keller (2016) juga menegaskan bahwa kualitas fisik lingkungan belajar dapat memengaruhi persepsi kepuasan dan kepercayaan peserta didik terhadap institusi pendidikan. Oleh karena itu, ketersediaan sarana belajar seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan tidak hanya mendukung proses pembelajaran secara teknis, tetapi juga membentuk citra sekolah yang profesional dan terpercaya.

Kelengkapan fasilitas pendukung lainnya, seperti kantin sekolah (97,05%), lapangan olahraga (94,12%), UKS (97,14%), serta tempat ibadah (94,79%), memperlihatkan bahwa sekolah telah memperhatikan kebutuhan jasmani dan spiritual siswa. Hal ini mendukung pandangan Mulyasa (2013) yang menyatakan bahwa lingkungan belajar yang sehat, aman, dan nyaman merupakan prasyarat utama dalam pembentukan iklim sekolah yang efektif. Fasilitas fisik yang terawat bukan hanya sarana penunjang pembelajaran, tetapi juga bagian dari pendidikan karakter yang menumbuhkan disiplin, kebersihan, dan tanggung jawab peserta didik terhadap lingkungan.

Sementara itu, pada aspek alat dan media pembelajaran, hasil penelitian menunjukkan bahwa 83,17% responden menilai buku dan modul tersedia lengkap, dan 96,55% menyatakan guru telah menggunakan media pembelajaran seperti *PowerPoint* dan alat peraga yang menarik. Temuan ini memperkuat teori Arsyad (2019) yang menegaskan bahwa media pembelajaran berperan penting dalam memperjelas pesan, meningkatkan motivasi belajar, dan menumbuhkan interaksi edukatif antara guru dan peserta didik. Dengan tersedianya alat bantu ajar yang variatif, proses pembelajaran menjadi lebih

efektif, komunikatif, dan menyenangkan. Artinya, kelengkapan media pembelajaran bukan sekadar sarana teknis, tetapi bagian integral dari upaya sekolah untuk menghadirkan pembelajaran yang berorientasi pada mutu.

Selanjutnya, dalam aspek teknologi pendukung pendidikan, hasil penelitian menunjukkan bahwa 85,58% sekolah telah memiliki sistem *e-learning* yang digunakan secara maksimal, sementara 70,37% memanfaatkan video pembelajaran berbasis YouTube. Hal ini menandakan adanya transformasi menuju pembelajaran digital yang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi. Munir (2017) menyebutkan bahwa teknologi pendidikan berfungsi sebagai penguat efektivitas pembelajaran karena memberikan akses luas terhadap sumber belajar, memungkinkan interaksi virtual, serta meningkatkan fleksibilitas belajar siswa. Dengan demikian, keberadaan teknologi pembelajaran seperti *e-learning* dan video edukatif tidak hanya menjadi simbol kemajuan fisik sekolah, tetapi juga mencerminkan kemampuan adaptasi institusi pendidikan terhadap tuntutan era digital dan revolusi industri 4.0.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, seperti pemeliharaan kebersihan toilet sekolah (22,01% menilai kurang bersih) dan optimalisasi pemanfaatan media digital (27,14% menilai kurang digunakan). Kondisi ini menunjukkan bahwa walaupun fasilitas fisik sudah tersedia, manajemen pemeliharaan dan konsistensi pemanfaatan teknologi perlu diperkuat.

Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana, tetapi juga oleh kontinuitas dan keandalan dalam memberikan pelayanan secara konsisten.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa dimensi tangibles merupakan fondasi utama dalam persepsi kualitas pelayanan pendidikan. Fasilitas fisik yang representatif, media pembelajaran yang menarik, dan teknologi pendukung yang fungsional membentuk citra positif sekolah serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan peserta didik. Dengan kata lain, bukti fisik bukan hanya pelengkap, tetapi juga manifestasi nyata dari komitmen sekolah terhadap mutu pendidikan. Apabila aspek ini terus dijaga dan ditingkatkan, maka sekolah akan mampu mewujudkan layanan pendidikan yang unggul, modern, dan berorientasi pada pembelajaran holistik sesuai dengan tuntutan abad ke-21.

#### **b. *Reliability* (Keandalan)**

Dimensi *reliability* atau keandalan merupakan salah satu aspek utama dalam pengukuran kualitas layanan pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian, sekolah-sekolah di tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) menunjukkan tingkat keandalan yang sangat baik dalam memberikan layanan pendidikan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini tampak pada dua indikator utama: ketepatan waktu dalam layanan pendidikan dan ketepatan biaya dalam pengelolaan anggaran

pendidikan, yang keduanya mencerminkan profesionalisme, integritas, dan akuntabilitas lembaga pendidikan.

Indikator ketepatan waktu dalam layanan pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar guru hadir dan mengajar sesuai jadwal. Sebanyak 50,18% responden menyatakan guru sangat tepat waktu, dan 40,64% menilai guru tepat waktu, sehingga secara keseluruhan 90,82% responden menilai guru hadir tepat waktu. Temuan ini menegaskan bahwa disiplin waktu telah menjadi bagian dari budaya profesional di lingkungan sekolah. Ketepatan waktu mengajar bukan hanya menunjukkan kepatuhan terhadap jadwal, tetapi juga mencerminkan konsistensi dan tanggung jawab guru terhadap kewajiban profesinya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), *reliability* merupakan kemampuan lembaga untuk memberikan layanan sesuai janji secara akurat dan konsisten. Dalam konteks pendidikan, keandalan guru dalam mengajar tepat waktu menjadi manifestasi nyata dari pemenuhan janji institusi kepada peserta didik dan orang tua untuk menyediakan proses pembelajaran yang stabil dan berkualitas.

Selanjutnya, hasil penelitian pada aspek pemberian layanan akademik di sekolah juga menunjukkan tingkat keandalan yang sangat tinggi. Sebanyak 85,24% responden menyatakan bahwa layanan akademik selalu tersedia sesuai jam kerja, dan 13,82% menyatakan masih perlu konfirmasi sebelum berkonsultasi, sedangkan hanya 0,94% yang menganggap layanan sulit diakses. Data ini menunjukkan bahwa sekolah memiliki komitmen tinggi

dalam memberikan layanan akademik secara tepat waktu dan konsisten kepada siswa dan orang tua.

Menurut Tjiptono (2019), keandalan pelayanan mencakup kemampuan organisasi untuk memberikan layanan sesuai janji dengan ketepatan waktu, prosedur yang jelas, serta hasil yang dapat diandalkan. Oleh karena itu, ketersediaan layanan akademik sesuai jadwal menunjukkan efektivitas sistem manajemen sekolah dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas lembaga pendidikan.

Sementara itu, pada indikator ketepatan biaya dalam pengelolaan anggaran, hasil penelitian juga menunjukkan kinerja yang sangat baik. Sebanyak 79,74% responden menyatakan tidak ada pembayaran tambahan, dan 19,14% menyatakan ada pembayaran tambahan namun dilakukan secara transparan. Hanya sebagian kecil responden (1,12%) menilai adanya kekurangan transparansi.

Temuan ini menegaskan bahwa sekolah telah menerapkan prinsip akuntabilitas dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan pendidikan. Ketepatan biaya menjadi indikator penting dari kehandalan lembaga, karena menunjukkan konsistensi antara perencanaan dan pelaksanaan, serta mencegah potensi penyimpangan. Mardiasmo (2018) menekankan bahwa pengelolaan keuangan publik yang transparan dan akuntabel merupakan dasar dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), termasuk dalam sektor pendidikan. Dengan demikian, praktik pengelolaan biaya yang tepat sasaran

dan terbuka memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap integritas lembaga pendidikan.

Lebih lanjut, tabel mengenai pembayaran tambahan sesuai peruntukan memperlihatkan bahwa 74,11% responden menyatakan sangat sesuai dengan rencana, dan 25,24% menyatakan sesuai dengan rencana peruntukan, sehingga total 99,35% responden menilai pengelolaan dana sesuai ketentuan. Ini menunjukkan adanya konsistensi yang kuat antara rencana dan realisasi penggunaan dana sekolah. Menurut Kotler dan Keller (2016), keandalan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan terbentuk melalui komitmen yang berkelanjutan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan. Dalam konteks pendidikan, hal ini berarti bahwa sekolah yang mampu mengelola dana secara tepat dan transparan menunjukkan tingkat keandalan tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan reputasi dan legitimasi lembaga di mata publik.

Hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa dimensi reliability merupakan pilar utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan pendidikan. Ketepatan waktu guru dalam mengajar, konsistensi layanan akademik, serta akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran mencerminkan integritas institusi pendidikan dalam menjalankan fungsinya. Temuan ini juga sejalan dengan pandangan Grönroos (2007) yang menyatakan bahwa keandalan adalah faktor kunci dalam persepsi kualitas jasa, karena menunjukkan kemampuan lembaga dalam memenuhi janjinya secara konsisten dan tanpa kesalahan. Dalam konteks sekolah, hal ini tidak hanya

mencerminkan profesionalisme guru dan manajemen, tetapi juga menunjukkan keberhasilan sekolah dalam menerapkan prinsip tata kelola pendidikan yang baik dan berorientasi pada mutu.

Tingkat keandalan sekolah dalam memberikan layanan pendidikan tergolong sangat tinggi, baik dalam aspek waktu maupun keuangan. Keberhasilan ini menjadi bukti bahwa sekolah mampu menjalankan fungsinya secara konsisten dan dapat dipercaya, yang merupakan fondasi penting dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas, berkelanjutan, dan akuntabel.

### **c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan pendidikan, karena mencerminkan kemampuan lembaga pendidikan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan harapan peserta didik secara cepat, tepat, dan empatik. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat daya tanggap guru dan tenaga kependidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) tergolong sangat tinggi, yang menunjukkan adanya kesadaran profesional, komitmen pelayanan, serta kemampuan adaptif dalam menghadapi dinamika kebutuhan peserta didik.

Sehubungan indikator ketanggapan tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa guru mampu memahami model belajar siswa dengan sangat baik. Sebanyak 84,95% responden menyatakan guru sangat memahami dan menerapkan model belajar siswa, serta 13,64% menyatakan guru memahami meskipun kurang menerapkan. Temuan ini menggambarkan bahwa guru di SMP telah memiliki

sensitivitas pedagogis yang tinggi terhadap karakteristik dan gaya belajar peserta didik. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), *responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat dan tepat. Dalam konteks pendidikan, hal ini berarti guru yang tanggap tidak hanya menyampaikan materi, tetapi juga menyesuaikan strategi pembelajaran agar sesuai dengan kebutuhan belajar siswa. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *student-centered learning*, yang menempatkan siswa sebagai subjek utama dalam proses pendidikan.

Temuan ini juga diperkuat oleh hasil pada indikator kecepatan layanan tenaga kependidikan, di mana 97,39% responden menilai pelayanan diberikan dengan cepat dan sangat cepat. Hal ini menunjukkan efisiensi dan profesionalisme staf sekolah dalam melayani kebutuhan administrasi dan akademik siswa. Tingginya ketanggapan staf sekolah memperkuat kepercayaan peserta didik terhadap sistem pelayanan pendidikan yang efektif.

Menurut Kotler dan Keller (2016), daya tanggap dalam pelayanan mencerminkan orientasi organisasi terhadap kepuasan pelanggan melalui kemampuan merespons permintaan dengan tepat waktu. Maka, tingginya tingkat ketanggapan tenaga kependidikan menunjukkan keberhasilan sekolah dalam menciptakan budaya pelayanan prima (*service excellence*) di lingkungan pendidikan.

Selain itu, hasil penelitian pada indikator kecepatan pembagian bantuan di sekolah juga menunjukkan kinerja responsif yang baik,

dengan 98,93% responden menyatakan distribusi bantuan dilakukan cepat dan sangat cepat. Kecepatan dalam menyalurkan bantuan mencerminkan koordinasi internal yang solid antara guru, staf, dan manajemen sekolah. Hal ini sejalan dengan pandangan Tjiptono (2019) yang menyebutkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan pelanggan merupakan wujud nyata dari orientasi pelayanan yang berfokus pada penerima layanan. Dalam konteks sekolah, responsivitas terhadap kebutuhan sosial dan kesejahteraan siswa menunjukkan bahwa lembaga pendidikan tidak hanya berorientasi pada aspek akademik, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan emosional dan sosial peserta didik.

Berasarkan indikator kesabaran dan sikap pegawai dalam memberikan layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa guru dan staf memiliki tingkat empati yang sangat tinggi. Sebanyak 83,84% responden menyatakan guru selalu mengulangi materi yang belum dipahami siswa, dan 68,9% menilai penjelasan guru sangat mudah dipahami. Hal ini menegaskan bahwa guru tidak hanya tanggap secara instruksional, tetapi juga memiliki kemampuan afektif yang baik dalam menciptakan suasana pembelajaran yang inklusif dan humanis.

Goleman (2001) menegaskan bahwa kecerdasan emosional, yang mencakup empati, kesabaran, dan kemampuan berkomunikasi, merupakan faktor penting dalam efektivitas profesional seorang pendidik. Dengan demikian, kesabaran dan keterbukaan guru dalam menghadapi kesulitan belajar

siswa menjadi bentuk nyata dari daya tanggap emosional yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Lebih lanjut, indikator sikap ramah dan adil tenaga kependidikan juga menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebanyak 83,45% responden menilai staf sekolah selalu ramah dan murah senyum, dan 96,59% menilai pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi. Sikap ini mencerminkan komitmen terhadap prinsip pelayanan inklusif yang menghormati keberagaman peserta didik.

Menurut Grönroos (2007), kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pengguna jasa menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi positif terhadap mutu pelayanan. Dalam konteks pendidikan, sikap ramah, adil, dan terbuka menciptakan iklim sekolah yang kondusif bagi tumbuhnya kepercayaan dan rasa aman peserta didik.

Selanjutnya, pada indikator minat belajar siswa, hasil penelitian menunjukkan bahwa sekolah memiliki daya tanggap tinggi terhadap kebutuhan dan motivasi belajar peserta didik. Sebanyak 70,39% responden menyatakan survei minat belajar selalu dilakukan, dan 74,55% menyatakan pembinaan keterampilan berdasarkan minat siswa selalu dilakukan. Temuan ini menunjukkan bahwa sekolah menerapkan pendekatan partisipatif dan adaptif dalam merancang program pembelajaran.

Menurut Deci dan Ryan (2000) dalam teori *Self-Determination*, motivasi belajar intrinsik siswa dapat meningkat apabila lingkungan belajar mendukung otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sosial. Dengan

demikian, responsivitas sekolah dalam memahami dan mengembangkan minat siswa merupakan bentuk penerapan prinsip pendidikan yang memfasilitasi pertumbuhan potensi individu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap guru dan tenaga kependidikan di SMP berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini tercermin dari kemampuan mereka dalam merespons kebutuhan belajar siswa, memberikan layanan dengan cepat dan sabar, serta menciptakan interaksi yang ramah dan adil. Temuan ini memperkuat teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan salah satu determinan utama kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan. Dalam konteks pendidikan, daya tanggap menjadi fondasi penting dalam membangun sistem layanan yang adaptif, humanis, dan berorientasi pada kepuasan serta keberhasilan belajar peserta didik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingginya tingkat daya tanggap guru dan tenaga kependidikan mencerminkan keberhasilan sekolah dalam mewujudkan pendidikan yang adaptif, komunikatif, dan berpusat pada siswa (*student-centered*). Responsivitas yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan peserta didik, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap mutu dan kredibilitas lembaga pendidikan sebagai institusi yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan zaman dan peserta didik.

#### **d. Assurance (Jaminan dan Kepastian)**

Hasil penelitian pada dimensi assurance (jaminan dan kepastian) menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan di SMP tergolong sangat baik, ditandai dengan tingginya tingkat kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan, integritas, serta konsistensi dalam pelaksanaan tugas. Berdasarkan hasil olahan data pada Tabel 5.27 hingga 5.34, mayoritas guru dan tenaga kependidikan menunjukkan penguasaan materi dan pekerjaan yang tinggi (di atas 80%), disiplin dalam menepati waktu, serta kejujuran dan objektivitas dalam penilaian siswa. Hal ini mencerminkan bahwa lembaga pendidikan telah berhasil memberikan jaminan terhadap mutu dan kredibilitas layanan pendidikan, yang berdampak pada meningkatnya kepercayaan siswa terhadap sekolah sebagai institusi yang profesional dan akuntabel.

Secara teoretis, hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam model *SERVQUAL*, yang menyatakan bahwa dimensi assurance merefleksikan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, melalui pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan berkomunikasi yang dapat menimbulkan rasa aman. Dalam konteks pendidikan, jaminan ini terwujud melalui kompetensi guru dalam menguasai materi, kemampuan tenaga kependidikan dalam mengelola layanan administratif, serta integritas keduanya dalam memberikan perlakuan adil dan penilaian yang objektif terhadap siswa.

Selain itu, Tjiptono (2019) menegaskan bahwa keandalan dan kepastian layanan dalam pendidikan menjadi fondasi utama bagi tumbuhnya kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan. Ketika sekolah mampu menunjukkan konsistensi dalam pelayanan, keadilan dalam perlakuan, dan transparansi dalam evaluasi, maka persepsi mutu akan meningkat secara signifikan. Hal ini tercermin dari data penelitian yang menunjukkan bahwa guru tidak hanya menguasai substansi akademik, tetapi juga memiliki komitmen profesional tinggi dalam menjalankan tugas secara tepat waktu dan sesuai prosedur.

Lebih lanjut, Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa jaminan kualitas (*assurance*) berkaitan dengan kredibilitas organisasi dalam memenuhi janji layanan kepada pelanggan, yang dalam konteks pendidikan diartikan sebagai kemampuan lembaga untuk menjaga mutu proses dan hasil belajar secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa sekolah telah mampu memberikan kepastian layanan pembelajaran dan penilaian tugas siswa secara tepat waktu, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 5.33, dengan 99,84% responden menilai guru melaksanakan penilaian sesuai jadwal. Hal ini memperkuat kepercayaan siswa terhadap integritas dan profesionalisme sekolah.

Sementara itu, Sallis (2012) menekankan bahwa jaminan mutu pendidikan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis seperti kompetensi guru, tetapi juga mencakup dimensi etika dan moralitas pelayanan. Data pada Tabel 5.32 menunjukkan bahwa lebih dari 99% guru dan tenaga kependidikan

bersikap jujur dan dapat dipercaya, yang membuktikan bahwa sekolah telah menginternalisasikan nilai-nilai integritas sebagai bagian dari budaya mutu pendidikan. Hal ini selaras dengan konsep Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan yang menempatkan kepercayaan, tanggung jawab, dan integritas sebagai elemen utama dalam menciptakan layanan pendidikan yang unggul dan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini memperkuat pandangan para ahli bahwa dimensi assurance merupakan aspek fundamental dalam menciptakan sistem pendidikan yang terpercaya, profesional, dan berorientasi pada mutu. Keandalan tenaga pendidik dan kependidikan dalam menjalankan perannya secara konsisten, adil, dan jujur menjadi jaminan utama bagi terciptanya kepercayaan siswa, kepuasan layanan, serta reputasi lembaga pendidikan di mata masyarakat.

#### **e. *Empathy* (Perhatian yang Tulus)**

Analisis ilmiah terhadap hasil penelitian pada dimensi *empathy* (perhatian yang tulus) menunjukkan bahwa lembaga pendidikan, khususnya di tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP), telah menerapkan prinsip pelayanan pendidikan yang humanis, inklusif, dan berpusat pada peserta didik (student-centered education). Berdasarkan hasil olahan data pada Tabel 5.35 hingga 5.43, terlihat bahwa guru dan tenaga kependidikan menunjukkan tingkat empati yang sangat tinggi dalam berbagai aspek, baik melalui kemudahan akses layanan, komunikasi yang jelas dan konsisten, maupun pemahaman terhadap kondisi psikologis peserta didik. Rata-rata lebih

dari 75% responden menyatakan sangat sesuai atau sangat empatik, yang menandakan bahwa sekolah telah menciptakan sistem pelayanan yang mendukung kesejahteraan emosional dan keberhasilan akademik siswa secara seimbang.

Hasil penelitian pada Indikator pemberian akses layanan yang mudah, (tabel 5.35–5.37) menunjukkan bahwa sebagian besar guru memberikan nomor WhatsApp mereka kepada siswa (75,28%) dan mudah dihubungi untuk konsultasi pelajaran (79,56%), termasuk layanan bimbingan dan konseling (84,36%). Hal ini menggambarkan bahwa guru dan konselor telah menghadirkan akses komunikasi yang cepat, responsif, dan personal, yang memperkuat hubungan pedagogis dan kepercayaan siswa terhadap sekolah. Temuan ini selaras dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam model *SERVQUAL*, yang menegaskan bahwa empati mencerminkan perhatian pribadi dan pemahaman organisasi terhadap kebutuhan individu pelanggan. Dalam konteks pendidikan, hal ini berarti guru harus memiliki kepekaan sosial dan emosional agar mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan unik setiap siswa.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa guru di SMP menunjukkan kemampuan komunikasi yang empatik dan mudah dipahami oleh siswa. Berdasarkan Tabel 5.38 dan 5.39, sebesar 76,04% guru dinilai menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami, dan 70,26% menunjukkan konsistensi dalam penyampaian informasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa guru telah menyesuaikan gaya komunikasi dengan tingkat

kognitif siswa, sehingga meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan efektivitas belajar. Rogers (1983) dalam teorinya tentang *humanistic education* menyatakan bahwa komunikasi yang empatik dan terbuka menjadi dasar pembelajaran bermakna, karena menciptakan rasa aman dan kepercayaan antara guru dan siswa. Dengan demikian, komunikasi yang mudah dipahami bukan hanya alat penyampaian informasi, tetapi juga sarana pembentukan hubungan emosional positif yang memperkuat keterlibatan siswa dalam pembelajaran.

Selanjutnya, pada indikator pemahaman terhadap kondisi psikologis peserta didik, hasil penelitian menunjukkan tingkat empati yang sangat tinggi. Berdasarkan Tabel 5.40 hingga 5.42, sebagian besar guru dinilai memahami kondisi psikologis siswa (65,82% sangat memahami), memberikan tugas sesuai jenjang kelas (76,01%), dan memperhatikan kehadiran serta tanggung jawab siswa (75,04%). Data ini memperlihatkan bahwa guru memiliki kepekaan emosional dan kemampuan reflektif dalam mengamati dinamika psikologis siswa, sehingga mampu menyesuaikan metode pembelajaran agar tetap efektif tanpa menimbulkan tekanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Goleman (1995) tentang *emotional intelligence*, bahwa kemampuan mengenali dan merespons emosi orang lain adalah inti dari empati yang efektif dan menjadi kunci keberhasilan dalam interaksi sosial, termasuk dalam konteks pendidikan.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa guru dan tenaga kependidikan telah menunjukkan komunikasi yang sopan dan menghargai

siswa (tabel 5.43), di mana 80,38% responden menilai pendidik menggunakan bahasa yang santun dan penuh penghargaan. Sikap ini mencerminkan profesionalisme sekaligus bentuk empati moral dalam pendidikan. Menurut Noddings (2005) dalam teori *Ethic of Care*, pendidikan yang berlandaskan empati menempatkan hubungan kasih sayang dan perhatian tulus sebagai inti dari proses pembelajaran. Ketika guru menunjukkan sikap menghargai, sopan, dan peduli, siswa akan merasa diakui sebagai individu yang bernilai, sehingga tumbuh motivasi intrinsik untuk belajar dan berkembang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa penerapan dimensi empathy (perhatian yang tulus) dalam kualitas pelayanan pendidikan berkontribusi besar terhadap terbentuknya iklim belajar yang suportif, komunikatif, dan berorientasi pada kesejahteraan siswa. Pendidik yang empatik tidak hanya berfungsi sebagai pengajar, tetapi juga sebagai pembimbing dan fasilitator yang memahami kebutuhan emosional serta sosial peserta didik. Temuan ini memperkuat pandangan Sallis (2012) bahwa mutu pendidikan tidak hanya diukur dari hasil akademik, tetapi juga dari kemampuan lembaga menciptakan hubungan manusiawi yang harmonis antara guru dan siswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati menjadi pilar utama dalam pembangunan pendidikan berkualitas, pendidikan yang tidak hanya mengasah kecerdasan intelektual, tetapi juga membentuk karakter dan kesejahteraan emosional peserta didik.

## **2. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Kota Makassar**

Upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar perlu diarahkan pada penguatan aspek layanan fisik, akademik, dan psikologis secara terpadu. Pertama, perawatan fasilitas fisik sekolah menjadi elemen mendasar dalam menciptakan lingkungan belajar yang sehat dan nyaman. Peningkatan kebersihan toilet, pemeliharaan laboratorium, serta perawatan sarana pendukung lainnya tidak hanya mencerminkan citra profesional sekolah, tetapi juga berkontribusi terhadap kesehatan dan motivasi belajar siswa. Lingkungan fisik yang bersih dan tertata merupakan representasi nyata dari dimensi *tangibles* dalam teori kualitas layanan pendidikan, yang menunjukkan komitmen sekolah terhadap standar pelayanan yang unggul.

Kedua, penguatan perpustakaan digital perlu menjadi prioritas strategis dalam mendukung transformasi pembelajaran berbasis teknologi. Dengan ketersediaan sumber belajar digital yang luas dan mudah diakses, siswa dapat mengembangkan literasi informasi, berpikir kritis, serta kemampuan belajar mandiri yang sesuai dengan tuntutan era digital. Optimalisasi perpustakaan digital juga memperluas kesempatan bagi peserta didik untuk mengakses referensi ilmiah dan sumber bacaan yang relevan dengan kurikulum.

Ketiga, peningkatan frekuensi komunikasi dan bimbingan personal antara guru dan siswa menjadi faktor penting dalam memperkuat dukungan

psikologis di lingkungan sekolah. Interaksi yang intensif, empatik, dan terbuka antara guru dan peserta didik berperan dalam menciptakan iklim sekolah yang suportif dan inklusif. Langkah ini sejalan dengan dimensi *empathy* dalam pelayanan pendidikan, yang menekankan pentingnya perhatian personal dan sensitivitas terhadap kebutuhan emosional siswa.

Terakhir, pelatihan layanan prima bagi guru dan tenaga kependidikan merupakan strategi pengembangan profesional yang perlu terus dilakukan untuk memastikan konsistensi etika, empati, dan responsivitas dalam pelayanan. Melalui pelatihan tersebut, pendidik diharapkan mampu menerapkan prinsip pelayanan yang humanis, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik, sehingga kepercayaan dan kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan semakin meningkat.

Melalui pengintegrasian keempat strategi tersebut, sekolah-sekolah menengah pertama di Kota Makassar dapat memperkuat mutu layanan pendidikan secara menyeluruh, baik dari aspek fisik, digital, maupun sosial-emosional. Hal ini pada akhirnya akan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan pendidikan yang berorientasi pada pembentukan peserta didik yang berkarakter, berpengetahuan luas, dan memiliki kesejahteraan psikologis yang baik.

Selanjutnya, peningkatan kualitas layanan pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar menuntut pendekatan yang holistik dengan memperhatikan dimensi fisik, psikologis, dan profesionalisme tenaga pendidik. Strategi ini diarahkan untuk memastikan

bahwa seluruh komponen sekolah berfungsi optimal dalam mendukung proses pembelajaran yang efektif dan berorientasi pada kesejahteraan siswa.

Pertama, perawatan fasilitas fisik sekolah perlu diperkuat melalui pelaksanaan pemeliharaan rutin terhadap toilet, laboratorium, dan ruang belajar guna menjamin kenyamanan dan keselamatan lingkungan belajar. Lingkungan fisik yang bersih dan tertata baik mencerminkan bukti nyata (*tangibles*) dari mutu layanan pendidikan, sekaligus membentuk iklim belajar yang sehat dan produktif.

Kedua, penguatan perpustakaan digital merupakan langkah strategis dalam memperluas akses siswa terhadap sumber belajar yang relevan dengan perkembangan teknologi informasi. Akses digital yang memadai akan mendorong peningkatan literasi digital, kemampuan berpikir kritis, serta kemandirian belajar peserta didik sesuai dengan tuntutan pembelajaran abad ke-21.

Ketiga, penguatan dimensi empati dan komunikasi interpersonal dilakukan dengan meningkatkan frekuensi bimbingan personal antara guru dan siswa. Hal ini dapat diwujudkan melalui optimalisasi fungsi Bimbingan dan Konseling (BK) yang menyelenggarakan kegiatan sosialisasi rutin serta menyediakan ruang konsultasi yang lebih nyaman bagi siswa. Upaya ini diharapkan mampu memperkuat dukungan psikologis dan menciptakan hubungan guru-siswa yang lebih humanis dan terbuka.

Keempat, pelatihan layanan prima bagi guru dan tenaga kependidikan perlu difokuskan pada peningkatan *soft skills* seperti komunikasi

interpersonal, etika pelayanan, dan pendekatan pembelajaran yang berpusat pada peserta didik. Peningkatan kompetensi ini mendukung terwujudnya layanan pendidikan yang responsif, empatik, dan beretika tinggi.

Kelima, partisipasi aktif siswa dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan sekolah harus ditumbuhkan melalui program inovatif seperti kebersihan kelas, lomba lingkungan, dan pemilihan duta kebersihan. Kegiatan semacam ini tidak hanya menanamkan nilai tanggung jawab sosial dan peduli lingkungan, tetapi juga memperkuat rasa memiliki terhadap sekolah.

Terakhir, evaluasi periodik layanan pendidikan oleh pihak sekolah bersama Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Makassar perlu dilakukan secara sistematis. Evaluasi berbasis data survei memungkinkan proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap seluruh aspek layanan pendidikan, sehingga kebijakan pengembangan sekolah dapat diarahkan secara lebih akurat dan terukur.

Strategi-strategi tersebut berorientasi pada pembentukan layanan pendidikan yang bermutu, humanis, dan berkelanjutan. Dengan sinergi antara fasilitas yang layak, guru yang kompeten, serta dukungan psikososial yang kuat, SMP di Kota Makassar diharapkan mampu menciptakan ekosistem pendidikan yang inklusif dan berdaya saing tinggi.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar belum sepenuhnya berkualitas. Hal ini dikarenakan masih lemahnya dukungan pada masing-masing dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *emphaty* (perhatian yang tulus).
2. Strategi peningkatan kualitas kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar saat ini belum efektif. Hal ini dapat dilihat pada minimnya fasilitas sekolah yang dimanfaatkan secara maksimal dan masih kurangnya pemeliharaan rutin terhadap fasilitas sekolah.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, tim peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Agar kualitas layanan pendidikan semakin meningkat dan berkualitas, maka sebaiknya dilakukan upaya perbaikan, seperti pada dimensi *tangibles* (bukti nyata) perlu dilakukan pengalokasian anggaran yang memadai dalam pengadaan sarana dan prasarana dan peningkatan komitmen guru dan pegawai menerapkan *E-learning* (pembelajaran

berbasis elektronik). Pada dimensi *reliability* (kehandalan) perlu dilakukan peningkatan komitmen guru dan tenaga kependidikan agar lebih tepat waktu serta pengkajian ulang atas jenis pembayaran yang dibebankan kepada peserta didik. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) perlu dilakukan peningkatan komitmen guru dan pegawai agar lebih profesional dalam bekerja dan melakukan survei terkait pemetaan minat dan bakat siswa. Pada dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian) perlu mengikutsertakan guru dan pegawai pada kegiatan bimbingan teknis terkait tupoksinya masing-masing serta menyusun SOP setiap layanan yang ada di sekolah, termasuk SOP belajar di ruangan. Pada dimensi *emphaty* (perhatian yang tulus) perlunya menciptakan lingkungan sekolah yang ramah dan inklusif melalui program kesejahteraan siswa (*student well-being programs*)

2. Adapun strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar, maka direkomendasikan perbaikan layanan sekolah, seperti perawatan fasilitas fisik sekolah, penguatan perpustakaan digital agar siswa memiliki akses lebih luas terhadap sumber belajar, peningkatan frekuensi komunikasi dan bimbingan personal antara guru dan siswa untuk memperkuat dukungan psikologis, dan pelatihan layanan prima bagi guru dan tenaga kependidikan untuk menjaga konsistensi etika, empati, dan responsivitas dalam interaksi dengan siswa. Selanjutnya, perlu dilakukan beberapa tahapan kegiatan, seperti pemeliharaan rutin terhadap fasilitas sekolah,

termasuk toilet, laboratorium, dan ruang belajar, guna memastikan kenyamanan belajar. Menyelenggarakan pelatihan peningkatan soft skills guru dalam hal komunikasi interpersonal, etika pelayanan, dan pendekatan pembelajaran yang humanis. Mengoptimalkan fungsi Bimbingan dan Konseling melalui kegiatan sosialisasi rutin dan penciptaan ruang konsultasi yang lebih nyaman bagi siswa. Mendorong partisipasi siswa dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan sekolah melalui program kebersihan kelas, lomba lingkungan, atau duta kebersihan. Selanjutnya, melakukan evaluasi periodik layanan pendidikan oleh pihak sekolah dan Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Makassar guna memastikan proses perbaikan berkelanjutan berbasis data survei.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahammad, M. F., Tarba, S. Y., Liu, Y., & Glaister, K. W. (2020). *Knowledge transfer and cross-border acquisition performance: The impact of cultural distance and employee retention*. *International Business Review*, 29(1), 101634.
- Ambar, T., & Rosidah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Amirullah, & Budiyo. (2004). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Anggraeni, D., Santoso, H. B., & Rochimah, S. (2023). *Implementasi Smart Governance di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Armstrong, M. (2019). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
- Avianto, D. (2022). *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Cendekia.
- Cooke, F. L., Xiao, M., & Chen, Y. (2020). *Still in Search of Strategic Human Resource Management?.* *Human Resource Management Journal*, 30(1), 1–13.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Djani, R. (2022). *Manajemen Strategis Sektor Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Fadhli, M., & Khusnia, L. (2021). *Evaluasi Program Pemerintah Daerah*. Surabaya: Laksana Press.
- Farazmand, A. (2019). *Bureaucracy and Administration: Public Administration and Public Policy*. New York: CRC Press.
- Fiske, E. B. (1996). *Decentralization of Education: Politics and Consensus*. Washington D.C.: The World Bank.
- Giorgi, A. (2009). *The Descriptive Phenomenological Method in Psychology: A Modified Husserlian Approach*. Pittsburgh: Duquesne University Press.
- Hadi, S., Nurjannah, & Fitriani, A. (2022). *Kebijakan Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, R., & Hasibuan, A. (2016). *Etika Administrasi Publik*. Medan: Gunung Mulia.
- Hutahaean, J. (2021). *Manajemen Operasional*. Jakarta: Salemba Empat.

- Jamiludin Hasan. (2023). *Digitalisasi dan Transformasi Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Jaya, A. (2022). *Reformasi Birokrasi di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kadarisman, M. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.
- Khaidir, A., & Sutton, J. (2017). *Public Service Motivation in Indonesia: A Cultural Perspective*. Jakarta: UI Press.
- La Ode Syaiful Islamy Hisamuddin, et al. (2023). *Pelayanan Publik Berbasis Digital di Era Society 5.0*. Makassar: LPPM UNM.
- Larasati, E. (2018). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Margaretha, M. (2003). *Manajemen Keuangan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Martoyo, S. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Martul, H. (2004). *Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marwansyah. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Meutia, R. (2017). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Kencana.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks: Sage.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Mulyasa, E. (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A. (2001). *Marketing Services: Competing through Quality*. New York: Free Press.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prabowo, H. (2022). *Akuntabilitas dan Transparansi Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Rondinelli, D. A. (1981). *Government Decentralization in Comparative Perspective: Theory and Practice in Developing Countries*. *International Review of Administrative Sciences*, 47(2), 133–145.

- Rusyan, T. (2021). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sagala, S. (2010). *Manajemen Strategik dalam Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- (2018). *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sawir, I. (2020). *Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2001). *Reformasi Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiawan, D. (2020). *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Malang: Intrans Publishing.
- Subekhi, I., & Jauhar, M. (2012). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudrajat, R. (2022). *Administrasi Publik Modern*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sule, E. T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sunyoto, D. (2004). *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data untuk Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suyanto, & Jihad, A. (2013). *Menjadi Guru Profesional*. Jakarta: Erlangga.
- Syahrudin, A. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik*. Makassar: CV Sah Media.
- Syahkuan, F., Hidayat, A. R., & Mulyani, S. R. (2022). *Analisis Implementasi E-Government*. Jakarta: Prenada Media.
- Teguh Sulistiyani, A., & Iskarim. (2009). *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Thoha, M. (2017). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2011). *Economic Development* (11th ed.). Boston: Addison Wesley.
- Tonn, B. (2008). *Futures of the Public Sector*. *Foresight*, 10(5), 3–21.
- UNESCO. (2005). *EFA Global Monitoring Report: Education for All – The Quality Imperative*. Paris: UNESCO Publishing.
- (2020). *Education in a Post-COVID World: Nine Ideas for Public Action*. Paris: UNESCO Publishing.
- Wibowo, S. (2022). *Manajemen Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Yuniarsih, T., & Sugiharto, D. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Zacharias, T. (2021). *Digitalisasi Birokrasi dan Tantangannya*. Jakarta: Gaya Media.

Zahruli, H. (2006). *Etika Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.