

**KINERJA ORGANISASI LEMBAGA PENDIDIKAN
SDN LARANGAN BADUNG 2 KECAMATAN PALENGAAN KABUPATEN
PAMEKASAN**

SKRIPSI



Oleh:

VIVIN WIDIYAWATI

NPM : 2013310030

**UNIVERSITAS MADURA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PAMEKASAN
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : “KINERJA ORGANISASI LEMBAGA PENDIDIKAN
SDN LARANGAN BADUNG 2 KECAMATAN
PALENGAAN KABUPATEN PAMEKASAN”

DISUSUN OLEH : VIVIN WIDIYAWATI

NPM : 2013310030

UNIVERSITAS : MADURA

FAKULTAS : ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JENJANG : STRATA SATU (S1)

Pamekasan, 15 juli 2017

Dosen Pembimbing

Penulis

Drs. H. Abubakar Basyarahil, M.Si

Vivin Widiyawati

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura

Pada hari : Sabtu

Tanggal : 29 Juli 2017

Ketua,

HAMZAH, S.Sos., M.Si

Anggota I,

Anggota II,

ABDURRAHMAN, S.Sos., M.PSDM

Drs. ABUBAKAR

BASYARAHIL, M.Si

Mengetahui

Ketua Prodi Ilmu Adminisrasi Negara

ACHMAD IMAM S.Sos, M.Si

**SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vivin Widiyawati

N P M : 2013310030

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Administrasi

Judul Skripsi : Kinerja Lembaga Pendidikan SDN Larangan Badung 2
Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah ini :

1. Adalah benar **karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain** dan saya ajukan sebagai skripsi untuk memperoleh gelar sarjana.
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pamekasan, 15 juli 2017

VIVIN WIDIYAWATI
NIM 2013310030

ABSTRAKSI

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh sumber daya manusia yang berperan. Berdasarkan temuan dilapangan terdapat permasalahan dimana kualitas sumber daya manusia masih kurang memberikan nilai positif kepada masyarakat sehingga perlu di evaluasi terkait kinerja organisasi lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan dengan tujuan dapat memberikan masukan bagi pemerintah setempat khususnya bagi atasan maupun bawahan yang berada di ruang lingkup tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui berbagai macam aspek terkait kinerja organisasi khususnya lembaga pendidikan dimana teori yang dipakai lebih difokuskan pada teori Dwiyanto dalam bukunya Pasolong. Dimana ada beberapa indikator yang dipakai dalam penilaian suatu kinerja organisasi yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dimana dilakukan di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan. Untuk memperoleh sumber data yaitu menggunakan teknik purposive sampling, teknik penentuan informan berdasarkan kriteria yang ditentukan peneliti dengan pertimbangan tertentu dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Kemudian di analisis melalui metode analisis deskriptif-kualitatif meliputi tahap reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pegawai lembaga SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan sudah dapat dikatakan efektif. Kinerja pegawai tersebut dilihat dari beberapa indikator kinerja, pertama : Kinerja pelayanan sudah baik, sudah sesuai dengan tupoksi nya masing-masing sehingga lebih produktif, dari sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah bersikap ramah, murah senyum, baik, sopan, sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan oleh pegawai terhadap harapan dan aspirasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, aparatur sudah sangat bertanggung jawab terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang ada, kinerja pegawai sudah memiliki tanggung jawab yang besar, dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Melihat berbagai aspek dapat dilihat bahwa kinerja lembaga pendidikan sudah bisa dikatakan baik, perlu di pertahankan dan ditingkatkan supaya lembaga pendidikan tersebut lebih mendapatkan pengakuan dari masyarakat.

Kata kunci : kinerja, produktifitas, organisasi, administrasi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Sholawat serta salam senantiasa semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad Saw, keluarga, sahabat, dan umatnya yang setia hingga akhir zaman.

Skripsi dengan judul “KINERJA ORGANISASI LEMBAGA PENDIDIKAN SDN LARANGAN BADUNG 2 KECAMATAN PALENGAAN KABUPATEN PAMEKASAN” ini ditulis dan disusun sebagai prasyarat dalam menempuh program strata satu (S1) di Universitas Madura program studi Ilmu Administrasi Negara.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak tidak mungkin terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada yang terhormat :

1. Yth. Ibu Dr. Ir. RISZQINA, MP selaku Rektor Universitas Madura.

2. Ibu Dra. Hj. TITIEN SULISTIAWATY, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura.
3. Bapak Drs. H. Abubakar Basyarahil. M.Si., sebagai Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing dan meluangkan waktunya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis dalam perkuliahan.
5. Bapak Kepala Sekolah dan seluruh pegawai di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan yang telah banyak membantu kepada penulis dalam memperoleh data selama penulis mengadakan penelitian.
6. Bapak, Ibu, Adikku dan semua yang kusayangi yang telah memberikan banyak motivasi baik moril maupun materill dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk kalian yang tersayang.
7. Teman-teman ku dan semua pihak yang telah banyak memberikan support, memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan dan balasan yang seimbang atas segala amal baik yang diberikan kepada penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menjadi yang lebih baik. Namun, penulis tetap berharap agar karya ini dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa, amien...

Pamekasan, 15 juli 2017

VIVIN WIDIYAWATI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Pengertian Kinerja Organisasi	11
B. Pengertian Pendidikan	19
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Sumber Data	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Analisis Data	30
F. Keabsahan data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil penelitian	34
B. Kinerja organisasi lembaga SDN Larangan Badung 2	43

C. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang bertujuan mengembangkan potensi manusiawi yang dimiliki anak-anak agar mampu menjalankan tugas-tugas kehidupan sebagai manusia, baik secara individual maupun sebagai anggota masyarakat. Kegiatan untuk mengembangkan potensi itu harus dilakukan secara berencana, terarah dan sistematis guna mencapai tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan di atas diperlukan suatu organisasi lembaga pendidikan. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan dapat ditentukan berdasarkan suatu kriteria-kriteria tertentu. Pengorganisasian suatu lembaga pendidikan tergantung pada beberapa aspek antara lain: jalur, jenjang, dan jenis organisasi lembaga pendidikan yang bersangkutan.

Dunia pendidikan di Jawa Timur (Jatim) kini menghadapi sebuah persoalan baru dan lebih kompleks, yakni ada sejumlah sekolah dasar, menengah pertama maupun atas dan sederajat di daerah pinggiran dan tertinggal Jatim yang jauh dari akses pemerintahan kota,

kabupaten maupun provinsi dan itu masih sangat jauh dari layak untuk dijadikan tempat belajar serta mengajar (baca realitas). Sebab bangunan-bangunan sekolahnya telalu tua sehingga rentan roboh dan ini sangat berbahaya ketika proses belajar mengajar sedang dilangsungkan dalam ruangan kelas. Kehendak politik untuk mau meningkatkan kualitas masyarakat jatim melalui pendidikan yang mendidik dan mencerahkan belum disentuh secara holistik. Alih-alih akan mencerdaskan kehidupan bangsa, hal tersebut ibarat menegakkan benang basah. Kemauan politik pemerintah untuk ikut memberantas buta huruf tidak muncul dengan sedemikian jelas. Sehingga rakyat jatim pun kemudian harus hidup berkubang dalam kemiskinan pengetahuan. Program pendidikan 9 tahun yang kemudian berubah menjadi 12 tahun pun perlu kian digencarkan. Pendidikan gratis dan murah meriah bagi anak-anak tidak mampu secara ekonomi wajib digalakkan.<https://mohyamin.wordpress.com/2008/06/30derita-pendidikan-di-jawa-timur/amp/>

Pamekasan yang merupakan satu-satunya kabupaten di pulau garam, Madura yang telah mendeklarasikan diri sebagai kabupaten pendidikan. Tonggak sejarah penetapan sebagai kabupaten pendidikan ini secara terbuka di deklarasikan pada 24 desember 2010 oleh menteri pendidikan nasional kala itu, Prof.Dr.M Nuh di lapangan Waru, Pamekasan.

Sejak saat itu secara formal, Pamekasan resmi sebagai Kabupaten pendidikan. Ada dua hal yang menjadi pertimbangan mantan rektor ITS Surabaya ini, bersedia mendeklarasikan Pamekasan sebagai kabupaten pendidikan, yakni alokasi anggaran yang disediakan pemerintah daerah di bidang pendidikan, dan prestasi yang diraih peserta didik asal kabupaten Pamekasan. Dari sisi anggaran, alokasi dana yang disediakan untuk bidang pendidikan telah memenuhi batas minimal, persentase anggaran sebagai mana telah ditetapkan pemerintah pusat, yakni 20% dari total anggaran daerah. Di bidang prestasi, kabupaten Pamekasan tercatat sebagai kabupaten yang pernah mengharumkan nama Indonesia di dunia internasional, karena dua orang siswa asal sekolah Pamekasan mampu menjadi juara dalam lomba fisika internasional.

<http://mediamadura.com/menegukkan-komitmen-pamekasan-sebagai-kota-pendidikan/>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Retno Widowati, Nina Widowati, Rihandoyo tentang Evaluasi Kinerja Organisasi Dinas Pendidikan Kota Semarang ditemukan bahwa :

“Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja serta mengevaluasi kinerja Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas. Penelitian ini menggunakan teori faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber daya manusia; sarana dan prasarana, sistem informasi

manajemen, kerjasama dan kepemimpinan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, faktor yang mendukung kinerja organisasi yakni sumber daya manusia, kerja sama dan kepemimpinan sedangkan faktor yang menghambat adalah sarana dan prasarana serta sistem informasi manajemen. Hasil evaluasi kinerja organisasi menunjukkan bahwa target wajib belajar 9 tahun telah terpenuhi, angka putus sekolah mencapai SPM Nasional, terjadi penurunan jumlah lulusan, penurunan jumlah guru, penurunan jumlah siswa mengulang, terjadi peningkatan ketersediaan perpustakaan, ruang UKS, ruang komputer, dan laboratorium tetapi terjadi penurunan ketersediaan ruang kelas pada tahun 2013/2014. Saran yang dapat diberikan adalah memenuhi ketersediaan sarana dan prasarana serta mengelola dan memanfaatkan simpendik dengan optimal, meningkatkan standar pendidikan yaitu wajib belajar 12 tahun dan berusaha mengurangi anak jalanan agar terhindar dari putus sekolah, mempersiapkan ujian nasional untuk meningkatkan jumlah lulusan dan mendesak pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan guru, serta lebih memfokuskan diri pada pembangunan ruang kelas dan memperbaiki yang rusak”.<http://download.portalgaruda.org>title>

Dari penelitian di atas dapat dikatakan bahwa Kinerja Organisasi Dinas Pendidikan Kota Semarang belum dikatakan baik sebagaimana dimaksud faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi yaitu meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta sistem informasi manajemen. Dalam segi sarana dan prasarana maupun sistem informasi tersebut menjadi penghambat dalam keberhasilan suatu organisasi sehingga tujuan yang diharapkan oleh Dinas pendidikan Kota Semarang masih belum dapat terselenggara dengan baik.

Dari hasil penelitian Riska Ramandhani dijelaskan bahwa kualitas pelayanan lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 pada

tahun 2015 sempat mengalami penurunan, dari pencatatan lengkap jumlah siswa usia sekolah dimana pencatatan ini sangat penting karena memang menjadi aturan tertentu dalam pendidikan. Tenaga pendidikan yang masih kurang sehingga dapat menghambat penyelenggaraan pendidikan, banyak nya guru yang tidak seimbang dengan banyak nya siswa sehingga pendidikan yang diberikan masih kurang optimal. Kualitas para guru belum cukup baik. Guru kurang memahami mekanisme ajar-mengajar yang sesungguhnya. Metode yang mereka terapkan cenderung tidak memahamkan para siswa, melainkan lebih memaksakan memikirkan sesuatu dengan cara terpaksa. Dalam segi sarana fisik atau fasilitas pendukung masih rendah, masih terdapat gedung-gedung yang tidak bisa dipergunakan, media belajar rendah, buku perpustakaan yang tidak lengkap. Dengan keadaan seperti ini (rendahnya sarana fisik dan kualitas guru) pencapaian prestasi siswa pun menjadi tidak memuaskan.

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan, merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Dengan konstelasi yang demikian, setiap organisasi dituntut mampu berkompetisi, sehingga dapat tetap bertahan dalam persaingan Global, strategi untuk selalu berkompetisi

adalah dengan cara memperkuat kapasitas organisasi dan sumber daya manusia yang dimiliki, melakukan perubahan terhadap organisasi dan sumber daya manusia merupakan salah satu strategi untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan agar organisasi tetap dapat bertahan dan meningkat, perubahan terhadap organisasi juga merupakan refleksi bahwa organisasi itu bagaikan organisme yang harus merespon rangsangan atau stimulus dari lingkungan eksternal. perubahan itu dapat berupa revitalisasi strategi organisasi, sehingga perubahan sangat dipengaruhi oleh suatu organisasi itu sendiri, dan fungsi sumber daya manusia terkait dengan upaya menciptakan profesionalisme dan strategi kompetensi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara Anwar Prabu, 2002:67).

Melalui hasil temuan dari studi pendahuluan dilapangan melalui teknik wawancara yang dilakukan kepada salah satu guru lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan yang menjadi objek penelitian yang bernama HASANAHS.Pd bahwa :

“Dalam segi belajar mengajar guru sudah melakukan tugas pokok dan fungsinya sesuai SOP yang berlaku, mendidik murid sesuai dengan metode pembelajaran sehingga karakter murid dapat terbentuk dengan baik, namun dari segi pelayanan terkait hal-hal yang berkaitan dengan prestasi murid sekolah memberikan

kewenangan dan memberikan fasilitas yang memadai. Pelaksanaan kegiatan di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 sudah bisa dikatakan baik”. (wawancara 21 april 2017)

Penulis juga mewawancarai wali murid yang bernama SULIHAH menyatakan bahwa:

“Dalam kualitas pelayanan sarana dan prasarana masih kurang memadai sehingga aktivitas anak dalam belajar sedikit terhambat, kurangnya komunikasi antara pihak sekolah dengan wali murid hingga terkadang informasi yang diperoleh tidak merata hal ini dapat menyebabkan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. (wawancara 24 april 2017)

Disinilah kajian sangat diperlukan khususnya kinerja dengan menerapkan indikator-indikator yang terkait. Dengan perbandingan pernyataan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Kinerja Organisasi Lembaga Pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan.”

B. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimanakah Kinerja Organisasi Lembaga Pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kinerja Organisasi Lembaga Pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan khasanah ilmu pengetahuan tentang Kinerja organisasi Sehingga dapat digunakan sebagai bahan kepustakaan dalam meningkatkan wawasan serta bahan kajian dalam kegiatan penelitian untuk dikembangkan lebih lanjut.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah setempat, khususnya bagi atasan maupun bawahan yang berada di ruang lingkup lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Kinerja Organisasi

1. Pengertian Kinerja

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolok ukurnya. (Mahsun Muhammad, 2006:25)

Pada dasarnya konsep kinerja dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu

organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. (Pasolong Harbani, 2014:175)

Pengertian kinerja telah dirumuskan oleh beberapa ahli manajemen antara lain sebagai berikut.

1. Stoner, 1987 dalam bukunya *management* mengemukakan bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan.
2. Bernardin dan Russel 1993 (dalam bukunya Achmad S. Ruby) mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.
3. Handoko dalam bukunya *manajemen personalia dan sumber daya* mendefinisikan kinerja sebagai proses di mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.
4. Prawiro Suntoro, 1999 (dalam buku Merry Dandian Panji) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Dari empat definisi kinerja di atas, dapat diketahui bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja terdiri dari :

1. Hasil-hasil fungsi pekerjaan.
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan/pegawai seperti : motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dan sebagainya.
3. Pencapaian tujuan organisasi.
4. Periode waktu tertentu.

Berdasarkan hal-hal di atas, penulis mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. (Tika Pabundu, 2006:121)

2. Pengertian Kinerja Organisasi

Umumnya, organisasi berada dalam lingkungan yang bergejolak dengan sumber daya terbatas, sedangkan ancaman terhadap pertumbuhan dan kelangsungan hidupnya lazim terjadi. Dalam lingkungan demikian, organisasi bukan saja harus memenuhi beberapa rangkaian persyaratan organisasi, seperti mendapatkan sumber daya, efisiensi, produksi/keluaran, pembauran organisasi, unsur kepuasan kerja pegawai, tetapi juga harus memenuhi persyaratan perilaku tertentu sehubungan dengan para anggotanya, yakni keanggotan yang stabil, prestasi peranan yang dapat diandalkan, tingkah laku yang spontan, dan inovasi pegawai. Peranan manajemen dalam situasi ini adalah mengorganisasi dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia sedemikian rupa sehingga mampu menekan ancaman dan tekanan dari dalam sampai seminimal mungkin yang akan memperlancar pencapaian tujuan akhir organisasi. (Poltak Sinambela Lijan, 2016:488)

Kinerja Organisasi mempunyai banyak pengertian Wibawa (1992:64), Atmosudirjo (1997:11), Mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Chaizi Nasuha (2004: 107), mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus mencapai kebutuhannya secara efektif. Kinerja juga merupakan sesuatu yang dihasilkan atau hasil yang dicapai dalam suatu usaha (Purwadarminta, 1995). Hawkins (*The Oxford Paperback Dictionary*, 1979) mengemukakan pengertian kinerja yaitu *performance is: (a) the process or manner of performing, (b) a notable action or achievement, (c) the performing of a play or other entertainment.*

Berdasarkan batasan di atas, maka kinerja organisasi merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu organisasi dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja organisasi hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan

menggambarkan kondisi empirik suatu organisasi dari berbagai ukuran yang disepakati.

Guna mengetahui tingkat kinerja suatu organisasi dilakukan serangkaian tindakan evaluasi yang pada intinya penilaian atas hasil usaha yang dilakukan selama pada periode waktu tertentu. Hasil usaha tersebut dapat berupa barang atau jasa yang dapat menjadi atribut dari keberhasilan kerja organisasi. (Suharsaputra Uhar, 2013:56)

Dari berbagai definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu:

1. Hasil kerja dicapai secara Individual sendiri sendiri atau kelompok,
2. Dalam melaksanakan tugas Orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindaklanjuti sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum. (Pasolong Harbani 2014:176)

3. Indikator Kinerja Organisasi

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/ atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan,

pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai dan berfungsi. Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja hari demi hari organisasi/ Universe yang bersangkutan Menunjukkan kemampuan dalam rangka dan/ atau menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Tanpa indikator kinerja, sulit untuk menilai kinerja (keberhasilan/ ketidakberhasilan) kebijakan/ program/ kegiatan, dan pada akhirnya kinerja organisasi/ pelaksanaannya.

Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan.
2. Menciptakan konsensus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/ program/ kegiatan dan dalam menilai kinerja nya.
3. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/ unit kerja. (Sedarmayanti, 2014:198)

Penetapan indikator kinerja menurut Lan-RI (1999:7), yaitu merupakan proses Identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui sistem pengumpulan dan pengolahan data atau informasi untuk menentukan kinerja kegiatan program dan atau kebijakan penetapan indikator kinerja harus didasarkan pada masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacts*), dengan demikian indikator kerja dapat digunakan untuk mengevaluasi (1) tahapan perencanaan (2) tahap pelaksanaan dan (3) tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi. (Pasolong Harbani, 2014:177).

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan indikator kinerja, yaitu :

1. Spesifik dan jelas
2. Dapat terukur secara objektif baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif
3. Dapat menunjukkan pencapaian keluaran hasil manfaat dan dampak
4. Harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan dan lima efektif yaitu dapat dikumpulkan diolah dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif. (Pasolong Harbani, 2014:178).

Dwiyanto (2006:50-51) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu:

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian general accounting office (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan menurut Agus Daryanto produktivitas adalah dengan melihat kuantitas dari produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi dengan menilai dari dokumen-dokumen yang tersedia di organisasi itu untuk membandingkan sumber daya (resource) yang dipergunakan dengan hasil-hasil yang diperoleh.
2. Kualitas layanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Kualitas layanan menurut Agus Daryanto yaitu dengan melihat laporan dan dokumen penilaian penggunaan jasa atau masyarakat dan juga mengenai pelayanan yang diberikan.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi

masyarakat. Responsivitas dimasukkan dalam salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan responsivitas menurut Agus Daryanto yaitu hal yang menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam misi dan tujuannya. Hal ini dapat diperoleh dari data organisasi tentang jenis-jenis kegiatan dan program organisasi serta kebutuhan masyarakat.

4. **Responsibilitas**, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang ekspilisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. Sedangkan Responsibilitas menurut Agus Daryanto yaitu dengan melihat pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi yang eksplisit maupun implisit.
5. **Akuntabilitas**, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Sedangkan menurut Agus Daryanto akuntabilitas yaitu dengan melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. (Pasolong, harbani 2014:178-180).

Atkinson, Banker, Kaplan dan Young (1995) mengatakan bahwa sistem efektif penilaian kinerja sebaiknya mengandung indikator kinerja, yaitu :

1. Memperhatikan setiap aktivitas organisasi dan menekankan pada perspektif pelanggan.
2. Menilai setiap aktivitas dengan menggunakan alat ukur kinerja yang mengesahkan pelanggan.

3. Memperhatikan semua aspek aktivitas kinerja secara komprehensif yang mempengaruhi pelanggan, dan
4. Menyediakan informasi berupa umpan balik untuk membantu anggota organisasi mengenali permasalahan dan peluang untuk melakukan perbaikan.

Lebih jauh Atkinson, Banker, Kaplan dan Young (1995) mengatakan bahwa: *the role of performance assessment in helping organization members to manage the value chain*. (Suharsaputra Uhar, 2013:57)

4. Syarat Indikator Kinerja

1. Spesifik dan jelas, sehingga dapat dipahami dan tidak ada kemungkinan kesalah interpretasi.
2. Dapat diukur secara obyektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu: dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan sama.
3. Relevan, harus melalui aspek obyektif yang relevan.
4. Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan input, output, hasil, manfaat dan dampak serta proses.
5. Harus fleksibel dan sensitif terhadap perubahan/penyesuaian, pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan.
6. Efektif, data/informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja yang bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan biaya yang tersedia. (Sedarmayanti, 2014:198)

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Kinerja dalam lingkup organisasi adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja organisasi tidak lepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi:

1. Ciri organisasi : Struktur dan teknologi dapat mempengaruhi efektivitas kerja, dengan demikian perhatian pada struktur layak mendapatkan perhatian pimpinan. Berbagai penelitian menemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efisiensi sering merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formalisasi.
2. Ciri lingkungan : Selain ciri organisasi, lingkungan luar dan dalam juga berpengaruh atas kinerja. Menurut model yang keberhasilan hubungan organisasi, lingkungan tampaknya amat bergantung pada tiga variabel kunci: tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketetapan pers memotret keadaan lingkungan, dan tingkat rasionalitas organisasi.
3. Ciri pekerja : Faktor pengaruh penting yang ketiga atas efektivitas adalah para pegawai itu sendiri. Pada kenyataannya, para anggota organisasi mungkin merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektivitas karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangai tercapainya tujuan organisasi.
4. Kebijakan dan praktek manajemen : Selanjutnya, telah diidentifikasi beberapa mekanisme khusus alat para manajer meningkatkan efektivitas organisasi. Mekanisme ini meliputi penetapan tujuan strategi, pencairan dan pemanfaatan sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan adaptasi dan inovasi organisasi. (Poltak Sinambela, Lijan 2012:15-16)

Menurut Pasolong (2014) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan, pada dasarnya kemampuan menurut Robbins (2002:50), suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari dua segi: (1) kemampuan intelektual, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental, dan (2) kemampuan fisik, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan.
2. Kemauan, kemauan atau motivasi menurut Robbins (2002:208), adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.

3. Energi menurut Jordan E. Ayan (2002:47), adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terlambat.
4. Teknologi menurut Gibson dkk (1997:197), adalah tindakan fisik dan mental oleh seseorang untuk mengubah bentuk atau isi atau objek atau ide. Jadi teknologi dapat dikatakan sebagai “tindakan yang dikerjakan oleh individu atau suatu objek dengan atau tanpa bantuan alat atau alat mekanikal, untuk membuat beberapa perubahan terhadap objek tersebut.
5. Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kerja dan bermanfaat baginya.
6. Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Oleh karena pegawai yang tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan atau kurang efektif.
7. Keamanan pekerjaan menurut George Strauss & Leonard Sayles (1990:10), adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan daripada gaji atau kenaikan pangkat.

B. Pengertian Pendidikan

1. Pendidikan

Pendidikan adalah proses untuk memberikan manusia berbagai macam situasi yang bertujuan memberdayakan diri. Jadi, banyak hal yang dibicarakan ketika kita membicarakan pendidikan. Aspek-aspek yang biasanya paling dipertimbangkan antara lain: penyadaran, pencerahan, pemberdayaan, perubahan perilaku.

Berbagai teori dan konsep pendidikan memberikan arti yang berbeda tentang konsep tersebut. Mereka mendiskusikan apa dan bagaimana tindakan yang paling efektif mengubah manusia agar

terberdayakan, tercerahkan, tersadarkan, dan menjadikan manusia sebagaimana mestinya manusia. Pada titik yang terakhir, kita akan menemui berbagai macam pandangan filsafat tentang manusia.

Karenanya pendidikan berkaitan dengan bagaimana manusia dipandang. Dalam hal ini, pandangan ilmiah tentang manusia memiliki implikasi terhadap pendidikan. Ini merupakan wilayah studi antropologi pendidikan. Antropologi sendiri merupakan ilmu tentang asal-usul, perkembangan, karakteristik jenis (spesies) manusia atau studi tentang manusia.

1. Pendidikan dalam arti luas, sebagai proses kehidupan, banyak filsuf dan pemikir mempertahankan kehidupan dalam maknanya yang luas dan menolak reduksi pendidikan kedalam arti sempit, seperti pelembagaan pendidikan melalui sekolah dan kelompok belajar yang terlalu menekankan pada metode dan pengatministrasian yang kaku. Mereka berusaha mengenang kembali pendidikan sebagai proses yang alamiah sekaligus bagian dari kehidupan yang tidak membutuhkan rekayasa.
2. Pendidikan dalam arti sempit, dilihat dari maknanya yang sempit pendidikan identik dengan sekolah. Berkaitan dengan hal ini, pendidikan adalah pengajaran yang diselenggarakan di sekolah sebagai lembaga tempat mendidik (mengajar). Pendidikan merupakan segala pengaruh yang diupayakan sekolah terhadap anak dan remaja (usia sekolah) yang diserahkan kepadanya (sekolah) agar mempunyai kemampuan kognitif dan kesiapan mental yang sempurna dan berkesadaran maju yang berguna bagi mereka untuk terjun ke masyarakat, menjalin hubungan sosial, dan memikul tanggung jawab mereka sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial.

Jadi, cara pandang sempit ini membatasi proses pendidikan berdasarkan waktu atau masa pendidikan, lingkungan pendidikan, maupun bentuk kegiatan. Pendidikan berlangsung dalam waktu yang

terbatas, yaitu masa anak dan remaja. Anak-anak yang tidak masuk sekolah dianggap menakutkan. Bahkan, orangtua takut terlambat menyekolahkan anaknya. Lingkungan pendidikan pun diciptakan secara khusus dengan standart dan syarat-syarat bagi penyelenggara pendidikan. (Soyomukti Nurani 2015:21-30)

Dalam Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2006 pasal 2 dan 3 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pendidikan dimaksud memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pemerataan dan perluasan kesempatan memperoleh pendidikan, efektivitas dan efisiensi serta meningkatkan mutu dan relevansi. Penyelenggaraan pendidikan bertujuan terciptanya layanan pendidikan yang merata, berkeadilan, bermutu, relevan, efektif dan efisien dalam mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri serta menjadi warga masyarakat yang demokratis dan bertanggung jawab.

2. Organisasi Sekolah

Sebagaimana telah dimaklumi bahwa pendidikan merupakan faktor yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat, juga pentingnya peran organisasi. Untuk itu diperlukan upaya-upaya untuk menyelenggarakan pendidikan secara baik, tertata dan sistematis

sehingga proses yang terjadi di dalam organisasi pendidikan seperti sekolah dapat menjadi suatu sumbangan besar bagi peningkatan kualitas kehidupan masyarakat. Dalam hubungan ini, sekolah sebagai suatu institusi yang melaksanakan proses pendidikan dalam tataran mikro menempati posisi, karena di lembaga inilah setiap anggota masyarakat dapat mengikuti proses pendidikan dengan tujuan mempersiapkan mereka dengan berbagai ilmu dan keterampilan agar lebih mampu berperan dalam kehidupan masyarakat.

Engkoswara (2002:55) memberikan definisi sekolah sebagai berikut: “ sekolah adalah lembaga pendidikan yang diselenggarakan dalam waktu yang sangat teratur, program yang sangat kaya dan sistematis, dilakukan oleh tenaga kependidikan yang profesional dalam bidangnya dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai”.

Pengertian diatas menunjukkan bahwa sekolah merupakan lembaga pendidikan yang penuh keteraturan dengan sistem yang jelas serta adanya diferensiasi peran dengan berbagai fasilitas yang disediakan untuk aktifitasnya. Dengan demikian, sekolah mempunyai struktur yang formal dengan batasan-batasan sistem yang jelas sehingga tampak sebagai suatu sistem yang diberinteraksi dengan lingkungan, baik lingkungan dekat maupun lingkungan jauh (*remote and vironment*).

Sebagai suatu sistem sosial, sekolah terdiri dari bagian-bagian yang diberintereaksi dan bersinergi dalam menjalankan peran dan fungsinya guna mencapai tujuan-tujuan pendidikan. Menurut **Wayne K. Hoy** dan **Cecil G. Miskel**, (2001:23) unsur-unsur kunci dari suatu sistem sekolah sebagai organisasi formal adalah *struktur*, *individu*, *budaya*, dan *politik*. Unsur-unsur berinteraksi dalam suatu proses transformasi input menjadi output dalam suatu lingkungan tertentu. (Suharsaputra Uhar, 2013:33)

Hal ini dijelaskan dalam Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 39 Tahun 2007 Tentang tata cara pendirian, penggabungan dan penutupan satuan pendidikan Kabupaten Pamekasan bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c perlu menetapkan peraturan Bupati tentang pendirian, penggabungan dan penutupan satuan pendidikan ini menunjukkan bahwa organisasi lembaga pendidikan harus tertata dan terstruktur dengan baik.

3. Tingkatan Administrasi Pendidikan

Fokus dalam mengelola organisasi pendidikan/lembaga pendidikan tidak bersifat tunggal, meskipun semuanya menunjukkan keterkaitan, terdapat tingkatan-tingkatan yang memerlukan fokus penanganan khusus dari aspek pendekatan manajemennya serta arah

pencapaiannya, di mana tiap tingkatan/level sudah barang tentu memiliki variabilitas tantangan dan masalahnya sendiri-sendiri, namun demikian sebagai suatu proses, manajemen pendidikan tetap sama dalam arti pencapaian tujuan organisasi pendidikan.

Lembaga pendidikan seperti organisasi sekolah merupakan kerangka kelembagaan di mana organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dilihat dari tingkatan-tingkatan suatu organisasi dalam hal ini sekolah, administrasi pendidikan dapat dilihat dalam tiga tingkatan yaitu institusi (*institutional level*), tingkatan manajerial (*managerial level*), dan tingkatan teknis (*technical level*) (Murphy dan Louis 1999). Tingkatan institusi berkaitan dengan hubungan antara lembaga pendidikan (sekolah) dengan lingkungan eksternal, tingkatan manajerial berkaitan dengan kepemimpinan, dan organisasi lembaga (sekolah), dan tingkatan teknis berkaitan dengan proses pembelajaran.

Tingkatan institusi yang terkait lingkungan eksternal, manajemen perlu menyikapinya dengan sikap adaptif dan adoptif (*external adaption and adoption*), di mana lingkungan eksternal harus diapresiasi dan dapat diadaptasikan pada lingkungan pendidikan, juga hal-hal baru yang berkembang perlu diadopsi bila dapat meningkatkan mutu pendidikan. Untuk tingkatan manajerial upaya untuk mengintegrasikan berbagai kepentingan anggota organisasi pendidikan merupakan suatu tuntutan sekaligus juga harus mampu

memberdayakan semua sumber daya yang ada agar berperan optimal (*internal integrative empowerment*). Sementara itu untuk level teknikal (bisa juga disebut level operasional) manajemen harus dapat mendorong dan meningkatkan kemampuan para guru secara individu untuk kreatif dan inovatif dalam melaksanakan perannya pada proses pembelajaran (*individual innovative enhancement*), untuk kemudian menjadi suatu tim pembelajaran yang inovatif.

Hal ini diperjelas dalam peraturan daerah Nomor 13 Tahun 2013 tentang struktur organisasi lembaga pendidikan kabupaten pamekasan di dalamnya dijelaskan susunan kelembagaan serta tugas pokok dan fungsi organisasi pendidikan. Sehingga dengan adanya peraturan tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dimana dalam peraturan daerah Nomor 13 Tahun 2013 berisi sebagai berikut :

1. Penyiapan data di bidang pembinaan TK & SD
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang pembinaan pendidikan TK & SD
3. Pemberian bimbingan teknis pelaksanaan pembelajaran pendidikan TK & SD
4. Pengembangan kelembagaan perencanaan pengadaan sarana & prasarana pendidikan TK & SD
5. Pemberian pembinaan kesiswaan pada pendidikan TK & SD
6. Penyusunan laporan sebagai laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas, dan
7. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Dinas Pendidikan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Bogdan dan Taylor (1975:5) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistic (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan.

Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang. Ternyata definisi ini hanya mempersoalkan satu metode yaitu wawancara terbuka, sedang yang penting dari definisi ini mempersoalkan apa yang diteliti yaitu

upaya memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku baik individu maupun sekelompok orang.

Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti yang rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit. Definisi ini lebih melihat perspektif emik dalam penelitian yaitu memandang sesuatu upaya membangun pandangan subyek penelitian yang rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit.

Terakhir, menurut Jane Richie, penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Kembali pada definisi di sini dikemukakan tentang peranan penting dari apa yang seharusnya diteliti yaitu konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

Dari kajian tentang definisi-definisi tersebut dapatlah disintesis bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong 2011:4-6)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan.

Penentuan lokasi ini antara lain didasarkan atas penyelenggaraan tupoksi suatu lembaga ini menjadi tolak ukur bagaimana kinerja suatu organisasi dapat menghasilkan sesuatu yang diharapkan oleh berbagai pihak.

Maka dari itu penulis melakukan penelitian tentang kinerja organisasi lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan.

C. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (1984:47) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data juga merupakan subyek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Apabila peneliti misalnya menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut informan, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan. Baik tertulis maupun lisan. Dalam hal ini teknik yang digunakan yaitu teknik purposive sampling, teknik yang penentuan informan berdasarkan

kriteria yang ditentukan peneliti dengan pertimbangan tertentu yang meliputi :

1. Zat Hasani, S.Pd (Kepala Sekolah)
2. Rustini, S.Pd (Seksi Kurikulum)
3. Hadiyanto (Wali Murid Kelas 2)
4. Yuli Astutik (Wali Murid Kelas 4)
5. Abd Latif (Wali Murid Kelas 5)
6. Isnaini Naila Amalia (Murid kelas 5)
7. Firly Ulfiana (Murid kelas 6)

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, baik data primer dan data sekunder, dipergunakan beberapa teknik, yaitu melalui wawancara dan dokumentasi.

1. Interview (wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setida-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa angapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview dan juga kuesioner (angket) adalah sebagai berikut.

- a. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
- b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
- c. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti. (Sugiyono 2015:137-138)

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Sugiyono 2015:240)

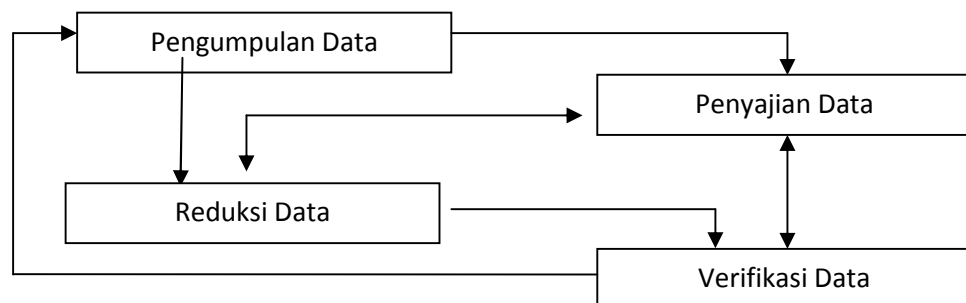
E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data

dalam periode tertentu pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap Kredibel. Miles and huberman (1984:246-252), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyeder-hanaan, pengabstrakan, dan tranformasi data kasar.
2. Penyajian data, yaitu melakukan klasifikasi data sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian.
3. Verifikasi data, yaitu membuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Prosedur analisis data di atas dapat digambarkan sebagaimana gambar berikut:



F. Keabsahan Data

Menurut Moleong (2011) ”kriteria keabsahan data ada empat macam yaitu : (1) kepercayaan (*creadibility*), (2) keteralihan (*tranferability*), (3) kebergantungan (*dependibility*), (4) kepastian (*confermability*).

1. Kepercayaan (*credibility*), penerapan kriterium derajat kepercayaan (kredibilitas) pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriterium ini berfungsi melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.
2. Keteralihan (*Transferability*) sebagai persoalan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Mengenai hal ini peneliti berusaha memaparkan situasi maupun hasil-hasil penelitian secara rinci dan lengkap pula apabila membutuhkannya.
3. Kebergantungan (*Dependability*) disini dimaksudkan untuk mengulang kembali hasil penelitian dan di uji ulang melalui proses audit yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses

penelitian serta hasil penelitiannya. Upaya ini dilakukan melalui pemeriksaan oleh pembimbing.

4. Kepastian (*confirmability*) dimaksudkan bahwa hasil penelitian ini tidak bisa atau melenceng. Pemeriksaan dilakukan oleh komisi pembimbing menyangkut kepastian asalusul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan penelitian derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan penulis tentang keabsahan data. Bila hasil pemeriksaan tersebut menunjukkan bahwa hasil penelitian tersebut mampu memenuhi criteria yang dtentukan, maka dapat dikatakan bahwa hasil penelitian dapat digantungkan pada keandalan penulis. Dengan demikian kebergantungan itu bukan teletak pada orangnya melainkan pada keandalan data itu sendiri.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Berdasarkan Data Administrasi Pemerintahan Desa tahun 2016, jumlah penduduk Desa Larangan Badung terdiri dari 2.4845 Kartu Keluarga, dengan jumlah total 10,448 jiwa yaitu 5.195 laki-laki dan 5.253 perempuan. Secara administrasi, Desa Larangan Badung terletak di wilayah Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan dengan posisi dibatasi desa-desa tetangga. Desa Larangan Badung berada di paling selatan Kecamatan Palengaan tepatnya berbatasan dengan Desa Nyalabuh Daya. Batas wilayah Desa Larangan Badung adalah :

1. Utara : Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan.
2. Selatan : Desa Nyalabuh Daya, Kecamatan Pamekasan.
3. Barat : Desa Akkor.

4. Timur : Kelurahan Kowel, Kecamatan Palengaan.

Berdasarkan Katalog Badan Pusat Statistik Kabupaten Pamekasan dan Dokumen Desa secara umum, luas wilayah Desa Larangan Badung yaitu 7,26 KM² dengan rincian sebagai berikut :

1. Lahan pemukiman	:	208.11 Ha
2. Lahan sawah tadah hujan	:	20.00 Ha
3. Lahan tegalan	:	190.00 Ha
4. Lahan perkebunan	:	588,11 Ha
5. Lahan Padang Rumput	:	136.00 Ha
6. Lahan hutan	:	-
7. Lahan untuk bangunan	:	0,50 Ha
8. Lahan rekreasi dan olah raga	:	1.00 Ha
9. Lahan perikanan	:	-

Jarak Desa Larangan Badung dengan Kecamatan Palengaan adalah 9 Km. Desa Larangan Badung merupakan dataran rendah dengan ketinggian dari permukaan laut yaitu 75,0 M.. Suhu maksimum untuk daerah Kecamatan Palengaan rata-rata 30° C, sedangkan suhu minimum rata-rata 20°C.

Wilayah Desa Larangan Badung terdiri dari 12 Dusun berikut penjelasannya beserta nama-nama Kepala Dusun yaitu :

1. Dusun Timur Gunung	:	Supriyadi
2. Dusun Gunung II	:	Achmad Khamaruddin

3. Dusun Gunung I	:	Mohammad Amin
4. Dusun Toronan	:	-
5. Dusun Panjureng	:	Abdul Ghaffar
6. Dusun Badung Tengah	:	Mohammad Hasyim
7. Dusun Pokapoh	:	Su'udi
8. Dusun Beltok	:	Mohammad Siddiq
9. Dusun Karang	:	Juhari
10. Dusun Kereng	:	Suruji
11. Dusun Sumber Papan I	:	Alimuddin
12. Dusun Sumber Papan II	:	Mohammad Lutfi

2. Visi dan Misi Sekolah

a. Visi

“Unggul dalam prestasi belajar bersaing dalam prestasi sekolah berdasarkan iman dan taqwa”.

b. Misi

1. Menyeimbangkan perkembangan intelektual, emosi dan spiritual sehingga terbentuk pribadi unggul dan berkualitas.
2. Melaksanakan pembelajaran aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan.

3. Meningkatkan kualitas SDM dan sarana penunjang pendidikan.
4. Meningkatkan dan menyeimbangkan iptek dalam bingkai imtaq.
5. Menjalani kerjasama yang harmonis antar warga sekolah dan lingkungan.

3. Struktur Organisasi Lembaga Pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan.

Berbicara mengenai struktur organisasi lembaga pendidikan sekolah merupakan hal yang menarik, dengan adanya struktur organisasi lembaga pendidikan dapat diketahui pembagian tugas dan fungsi lembaga dalam melakukan pekerjaannya secara menyeluruh. Hal ini tidak dapat dihindari, apalagi dalam suatu lembaga pendidikan negeri maupun swasta, serta syarat dengan hal yang bersifat kompleks, serta mengarah pada spesialisasi dalam mencapai tujuan lembaga pendidikan sekolah.

Dengan adanya struktur organisasi lembaga pendidikan sekolah maka seluruh orang yang menjadi unsur dalam lembaga

pendidikan akan dapat mengetahui apa yang harus dikerjakan dan kepada siapa ia harus mempertanggung jawabkan pekerjaannya.

Adapun tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Komite Sekolah

Tugas pokok dari Komite Sekolah :

1. Pemberi pertimbangan dalam penentuan dan pelaksanaan kebijakan pendidikan di satuan pendidikan.
2. Pendukung baik yang berwujud finansial, pemikiran, maupun tenaga dalam penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan.
3. Pengontrol dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan.

b. Kepala Sekolah

Tugas pokok dari Kepala Sekolah meliputi :

1. Menyusun perencanaan
2. Mengorganisir kegiatan
3. Mengarahkan kegiatan
4. Mengkoordinir kegiatan

5. Melaksanakan pengawasan

c. Bendahara Sekolah

Bagian keuangan bertugas :

1. Menerima RAPBS setiap awal tahun ajaran baru
2. Membuat perencanaan anggaran bulanan dan tahunan
3. Mengelola sumber dana dan pengeluarannya
4. Membuat laporan keuangan bulanan dan tahunan

d. Tenaga Administrasi Sekolah

Tugas pokok bagian Administrasi :

1. Menyusun program kerja tata usaha sekolah
2. Pengelolaan keuangan sekolah
3. Pengurusan administrasi ketenagaan dan siswa
4. Pembinaan dan pengembangan karier pegawai tata usaha sekolah

e. Seksi Kurikulum

Seksi kurikulum bertugas :

1. Menyusun program pengajaran (Program Tahunan dan Semester)

2. Menyusun kalender pendidikan
3. Menyusun SK pembagian tugas mengajar guru dan tugas tambahan lainnya
4. Menyusun program dan jadwal pelaksanaan Ujian Akhir Sekolah/Nasional

f. Seksi Kesiswaan

Tugas pokok dan fungsi bagian kesiswaan :

1. Menegakkan Tata Tertib Sekolah
2. Melaksanakan bimbingan, pengarahan dan pengendalian kegiatan siswa/OSIS dalam rangka menegakkan disiplin dan tata tertib sekolah
3. Membina dan melaksanakan koordinasi keamanan, kebersihan, ketertiban, Kerindangan, keindahan, dan kekeluargaan(6K)
4. Bekerjasama dengan para pembina kegiatan kesiswaan didalam menyusun program dan jadwal pembinaan siswa secara berkala dan insidentil.

g. Seksi Sarana & Prasarana

Tugas bagian sarana dan prasarana :

1. Menginventarisasi barang

2. Pendayagunaan sarana dan prasarana pendidikan penunjang KBM
3. Pendayagunaan sarana prasarana (termasuk kartu-kartu pelaksanaan pendidikan)
4. Pemeliharaan sarana dan prasaran pendidikan (pengamanan, penghapusan, pengembangan)

h. Pustakawan

Tugas bagian pustakawan :

1. Mengisi buku induk Perpustakaan dan Buku Paket
2. Membuat Nomor / Kode Klasifikasi Buku
3. Membuat Buku Pengunjung Perpustakaan
4. Membuat Kelengkapan Kartu, Date due slip, Katalog Anggota Peminjam

i. Penjaga Sekolah

Tugas bagian penjaga sekolah :

1. Melaksanakan tugas pengamanan sekolah
2. Menonitor lingkungan sekolah
3. Mengawasi dan menjaga keamanan lahan parkir sekolah
4. Memelihara dan menjaga barang-barang milik sekolah

5. Bekerjama dengan dinas terkait apabila ada masalah keamanan yang tidak dapat dilakukan secara internal atau sudah terjadi perbuatan melanggar hukum

j. Satpam Sekolah

Tugas satpam sekolah :

1. Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan
2. Segala usaha atau tindakan guna melindungi dan mengamankan dari segala gangguan/ancaman baik yang berasal dari luar atau dalam lingkungan.

k. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana bangunan gedung yang dimiliki oleh lembaga pendidikan SDN Larangan Badung II kecamatan Palenggaan Kabupaten Pamekasan antara lain :

) Bangunan umum antara lain :

1. Ruang kepala sekolah
2. Ruang guru
3. Ruang kelas
4. Perpustakaan

) Peralatan lain yang menunjang berjalannya kegiatan di dalam lembaga pendidikan SDN Larangan Badung II Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan, antara lain : Toilet, laboratorium, alat peraga IPA, uks, kantin, sarana ibadah, gudang, tempat cuci tangan setiap kelas, taman dan kebun sekolah, tempat sampah pada setiap ruangan.

B. Kinerja Organisasi Lembaga SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan

Selanjutnya, pada bagian ini, peneliti akan memaparkan tentang kinerja organisasi lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan yang diperoleh melalui metode wawancara. Sebagaimana telah ditegaskan pada bab sebelumnya bahwa untuk mengetahui kinerja organisasi tersebut, peneliti menggunakan teori yang kemukakan oleh Dwiyanto (2006:50-51) dalam kutipan Harbani Pasolong, (2010:178), dimana dalam hal ini terbagi menjadi 5 indikator yakni Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

1. Produktivitas

Produktivitas dapat digunakan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi yang mana produktivitas tidak hanya mengukur

tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Dalam hal ini lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan jika dilihat dari kinerja pegawai dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga pendidik sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Zat Hazani, S.Pd selaku Kepala Sekolah, bahwasanya :

“Kinerja pegawai sudah sesuai dengan pedoman perangkat pembelajaran yang berlaku contohnya perangkat program pembelajaran, dimana faktor pendukung untuk meningkatkan produktivitas kerja seperti referensi, tetapi tidak difokuskan pada satu referensi saja, misalnya program K13, program tersebut tidak 100% digunakan sebab masih kurang dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Jadi kemudian mengambil dari berbagai referensi dengan tujuan untuk lebih meningkatkan kerja lembaga pendidikan.” (Wawancara, 12 juni 2017)

Hal senada mengenai kemampuan para pegawai dalam menjalankan tugas supaya mencapai hasil yang optimal, maka penulis wawancara secara langsung Ibu Rustini, S.Pd selaku seksi kurikulum di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan, beliau menyampaikan bahwa :

“Kinerja pegawai dalam melakukan tugas dan fungsinya terutama sebagai tenaga pendidik sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dengan tugas dan fungsi jabatan masing-masing yang sudah ada di lembaga tersebut. Peraturan yang dilaksanakan oleh lembaga sudah mengikuti peraturan pendidikan yang berlaku dari dinas contohnya untuk absen pegawai menggunakan fingerprint (absen online).” (Wawancara 14 juni 2017)

Mengenai tanggapan dari masyarakat terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama kepada murid di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan. Ibu Yuli Astutik selaku wali murid dari anak didik kelas 4, beliau mengemukakan sebagai berikut:

“Kemampuan pegawai lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 sudah bisa dikatakan produktif dan efisien karena selama ini yang saya lihat kemajuan belajar anak semakin meningkat.” (Wawancara 19 juni 2017)

Peneliti melakukan wawancara dengan wali murid kelas 5, yakni Bapak Abd Latif, hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Kinerja di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 bisa dikatakan produktif sehingga dapat menghasilkan anak didik yang kami harapkan, Pegawai disana sangat ramah dalam mengatasi permasalahan termasuk keluhan yang pernah saya sendiri ajukan.” (Wawancara 17 juni 2017)

Kemudian peneliti mewawancarai Bapak Hadiyanto selaku wali murid kelas 2, dengan hasil wawancaranya sebagai berikut :

“Dari pengamatan saya selama ini kinerja lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan saya rasa sudah bisa dikatakan produktif , efisien dan efektif terkait pelaksanaan kegiatan pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang sudah ada.” (Wawancara 21 juni 2017)

Peneliti juga mewawancarai murid kelas 6 yang bernama Firly Ulfiana, dimana hasil wawancara sebagai berikut :

“Dalam segi belajar, guru memberikan pembelajaran yang maksimal dan guru tepat waktu ketika jam pelajaran akan berlangsung sehingga tidak ada lagi masalah seperti murid terlambat masuk kelas sebab guru sudah memberikan contoh yang baik terhadap peserta didik.” (Wawancara 24 juni 2017)

Kemudian juga wawancara dengan murid kelas 5 yang bernama Isnaini Naila Amalia, bahwasanya :

“Dari tahun ke tahun perkembangan lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 sudah semakin baik hal ini sesuai dengan visi misi sekolah itu sendiri dimana lembaga pendidikan SDN Larangan Badung sudah bisa bersaing dalam prestasi akademik maupun non akademik.” (Wawancara 26 juni 2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwasanya, dapat dikatakan Kinerja lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan pendidikan, pihak sekolah juga sudah melakukan tugasnya sesuai dengan visi misi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

2. Kualitas Pelayanan

Dimana untuk mengukur kualitas suatu pelayanan faktor utama ditentukan oleh penilaian masyarakat. Masyarakat dapat menilai apakah pelayanan tersebut telah memenuhi harapan atau belum. Jika telah memenuhi harapan maka masyarakat akan merasa puas yang secara tidak langsung akan menunjang kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan. Akan tetapi jika penilaian tersebut tidak bagus maka kualitasnya dinilai tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan, maka penulis melakukan teknik wawancara Bapak Zat Hazani, S.Pd selaku kepala sekolah di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan.

“Kualitas pelayanan dari segi sarana dan prasarana sudah bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari partisipasi lembaga pendidikan yang sempat mengikuti budaya mutu sekaligus bersih dan sehat, dan untuk kepada murid sudah aktif dan kondusif. Pelayanan yang diberikan kepada murid contohnya ketika ada salah satu murid sakit pihak sekolah menjeguk kerumahnya dan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan Lembaga Pendidikan SDN Larangan Badung 2 mengadakan tambahan belajar (les) diluar sekolah terutama yang mengikuti Lomba seperti Lomba OSN.” (wawancara, 12 juni 2017)

Hal senada disampaikan oleh Ibu Rustini, S.Pd terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada murid dan wali murid, beliau menyampaikan bahwa:

“Penggunaan sarana dan prasarana lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2, dalam penggunaan perangkat seperti Komputer yang dipakai guru ketika mengajar sudah dapat terlaksana dengan baik jadi proses belajar mengajar lebih menyenangkan kepada murid, terkait pelayanan yang diberikan kepada wali murid kita saling bekerja sama jadi ketika ada keluhan ditampung terlebih dahulu baru diadakan rapat gimana caranya masalah tersebut bisa terselesaikan.” (Wawancara, 14 juni 2017)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak Hadiyanto selaku wali murid kelas 2 terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh

pihak lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya sudah sesuai dengan keadaan dan kapasitas lembaga karena wilayah lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 berada di pinggiran kota sudah sesuai dan bisa terjangkau, artinya dari segi pelayanan pendidikannya bisa dikatakan sudah efektif dari pada sekolah yang dipelosok. Terkait juga ketika adanya keluhan pelayanan yang saya ajukan sudah ditanggapi dengan baik, diselesaikan secara kepala dingin, diberi pengarahan oleh guru disana sehingga wali murid dapat pelayanan yang baik.” (Wawancara 21 juni 2017)

Pendapat diatas benarkan oleh Bapak Abd Latif selaku wali murid kelas 5, beliau mengatakan bahwa :

“Sarana dan prasarana cukup memadai dalam proses belajar mengajar siswa, prosedur pelayanan di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 cukup baik sesuai dengan pelayanan pendidikan dan sekiranya ada keluhan dari saya sebagai wali murid maka, tanggapan guru-guru sangat antusias dan menindaklanjuti dari keluhan yang saya ajukan mengenai anak kami yang sekolah di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2. Kualitas pelayanan di lembaga tersebut sangat cukup dan memuaskan.” (Wawancara 17 juni 2017)

Kemudian pendapat lain dari Ibu Yuli Astutik selaku wali murid kelas 4, beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wali murid dan sarana prasarana sudah memenuhi dengan persyaratan yang optimal.” (Wawancara 19 juni 2017)

Penulis juga mewawancarai murid kelas 5 atas nama Isnaini Naila Amalia, bahwasanya:

“Sarana dan prasarana yang ada di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 sangat berguna bagi murid sehingga murid

merasa mendapat dukungan untuk keberlangsungan belajar mereka, murid juga merasa bangga karena pihak sekolah dapat memberikan fasilitas yang baik sesuai keinginan mereka.” (26 juni 2017)

Kemudian juga wawancara kepada murid kelas 6 atas nama Firly Ulfiana, bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 sudah baik, hal ini tercermin ketika waktu pulang terkadang salah satu guru mengantarkan pulang murid yang belum di jemput oleh orang tuanya, juga untuk yang mau mendaftarkan sekolah setelah lulus dari lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2, pihak sekolah sangat membantu proses untuk mendaftarkan ke sekolah yang dituju oleh murid itu sendiri”. (Wawancara 24 juni 2017)

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan sudah baik, dimana dapat dilihat dari kualitas sarana dan prasarana yang menunjang keberlangsungan suatu kegiatan belajar mengajar yang memadai juga sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sangat ramah, baik, sopan khususnya dalam mendidik murid dan murid juga merasa sangat terbantu karena mempunyai akses yang mudah untuk melanjutkan studi yang mereka inginkan.

3. Responsivitas

Responsivitas sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan suatu birokrasi dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Lembaga pendidikan SDN

Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan telah memberikan respon yang baik terhadap aspirasi atau kebutuhan masyarakat.

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap pegawai di lembaga pendidikan SD Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan peneliti mewawancarai Bapak Abd Latif selaku wali murid kelas kelas 5, beliau mengatakan :

“Informasi yang tidak tersebar secara merata seperti para guru menanggapi dan memberikan anjuran penjelasan berulang kepada murid sehingga para murid dapat mengerti dan memahami informasi yang tidak merata tersebut. Guru menyampaikan informasi kepada murid dan nantinya disampaikan kepada wali murid, sehingga anak kami bila menyampaikan permasalahan atau informasi dari guru sangat jelas dan dapat dimengerti oleh saya selaku wali murid. Saya juga pernah mengajukan keluhan kecil misalnya anak saya kurang dalam mengikuti pelajaran bidang studi matematika terus saya mengajukan kepada guru agar diberikan pelajaran lebih agar anak saya yang ketinggalan tersebut bisa mengikuti pelajaran tersebut, tanggapan pihak sekolah sangat bagus dan antusias sehingga guru memberikan pelajaran tambahan.”
(Wawancara 17 juni 2017)

Hal senada disampaikan oleh Bapak Hadiyanto selaku wali murid kelas 2, yang menyampaikan bahwa :

“Menurut saya pihak sekolah sangat tanggap dan langsung merespon dengan baik sehingga permasalahan yang beredar itu tidak terjadi lagi. Kalau permasalahan lumayan besar wali murid terlibat didalamnya dengan mengadakan rapat, kalau cuman masalah kecil yaitu hanya melalui informasi yang disampaikan kepada murid atau memberikan surat edaran untuk disampaikan kepada wali murid.” (Wawancara 21 juni 2017)

Hal diatas dapat dipertegas oleh pihak sekolah yaitu Ibu Rustini, S.Pd beliau menyampaikan bahwa:

“Terkait informasi biasanya wali murid selalu income ke pihak sekolah, jadi wali murid memastikan informasi benar tidak nya ke sekolah, tidak membicarakan diluar, jadi ada komunikasi yang baik antara pihak sekolah dan wali murid. Pihak sekolah juga mengadakan rapat yang sudah ada agendanya tersendiri sehingga tidak hanya sekolah yang berperan dalam perkembangan anak.” (Wawancara 14 juni 2017)

Kemudian Ibu Yuli Astutik selaku wali murid kelas 4, mengatakan bahwa :

“Pihak sekolah sangat peka terhadap keinginan masyarakat khususnya kebutuhan murid, sehingga ketika ada permasalahan yang dikeluhkan oleh wali murid, pihak sekolah langsung merespon dengan dan mencari jalan keluar bersama sehingga keselarasan antara semua pihak dapat terlaksana dengan baik.” (Wawancara 19 juni 2017)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Zat Hazani, S.Pd selaku kepala sekolah, beliau mengatakan bahwa:

“Ketika ada keluhan dari masyarakat, respon pihak sekolah itu sendiri menanggapi dengan baik, apa yang menjadi keluhan langsung dilayani, jadi kekurangan dari sekolah terkait pelayanan yang diberikan segera dipenuhi, dengan begitu akan menjadi masukan dan pembelajaran penting untuk lebih meningkatkan kualitas lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2.” (Wawancara 12 juni 2017)

Wawancara selanjutnya yang disampaikan oleh murid kelas 5 atas nama Isnaini Naila Amalia, bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh guru ketika mengajar sudah baik, ramah dan sopan dalam menghadapi murid-murid, meskipun terkadang ada beberapa murid yang enggan untuk mendengarkan penjelasan dari guru, tetapi guru berusaha memberikan pemahaman dengan berbagai teknik pembelajaran sehingga murid dengan sendirinya dapat mendengarkan apa yang sedang guru paparkan.” (Wawancara 26 juni 2017)

Hal senada juga disampaikan oleh Firly Ulfiana selaku murid kelas 6, bahwasanya :

“Ketika ada hal-hal yang kurang dimengerti oleh murid, guru berperan untuk membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan murid tersebut, sehingga paham betul apa kendala yang dialami oleh murid sehingga murid tidak berulang-ulang menanyakan permasalahan yang sama.” (Wawancara 24 juni 2017)

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas terhadap kebutuhan yang diberikan oleh para pegawai lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan sudah baik. Sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan oleh lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 terhadap harapan dalam memenuhi kebutuhan layanan terutama dalam layanan pendidikan.

4. Responsibilitas

Responsibilitas sebagai salah satu indikator kinerja karena responsibilitas menjelaskan tentang pelaksanaan kegiatan birokrasi

dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui apakah para pegawai melakukan pekerjaannya dengan baik atau tidak. Maka dapat dilihat dari hasil wawancara yang dikemukakan oleh Ibu Rustini, S.Pd bahwasanya :

“Dalam melaksanakan kegiatan di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 para pegawai sudah melakukan dengan prinsip administrasi yang ada, tidak ada penyelewengan yang melanggar ketentuan atas hak dan kewajiban mereka. Contohnya seperti BOS (Bantuan Operasional Sekolah) dimana program tersebut disalurkan atas apa yang menjadi ketentuan dan peraturan yang ada.” (Wawancara 14 juni 2017)

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan Bapak Zat Hasani, S.Pd selaku kepala sekolah beliau mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah kerjasama antara pihak sekolah dan wali murid terjalin dengan baik, dalam artian apabila ada keluhan dari wali murid sudah menyikapi dengan sebaik-baiknya. Seperti mendengarkan keluhan wali murid dan memanggil untuk diberikan pengarahan atau solusi atas keluhan tersebut. Sehingga wali murid mengerti dan merasa puas dengan tanggapan pihak sekolah tersebut.” (Wawancara 12 juni 2017)

Hal di atas juga dipertegas oleh Ibu Yuli astutik selaku wali murid kelas 4 yang meminta pelayanan terkait perkembangan anak di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan memaparkan bahwa:

“Respon dari pihak sekolah sangat baik dan cepat sehingga masyarakat terutama saya merasa dihargai dalam mengeluhkan suatu permasalahan, hal ini terbukti dengan respon pegawai terhadap masyarakat dengan adanya POT (Pertemuan Orang Tua) yang diadakan setiap bulan, ketika wali murid mengutarakan keadaan/permasalahan anaknya dan pihak sekolah menerima dan

menerapkan dalam keseharian disekolah dengan tujuan karakter/ sifat baik dapat berkembang dalam diri anak.” (Wawancara 19 juni 2017)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Hadiyanto selaku wali murid kelas 2, bahwa :

“Terkait pelaksanaan kegiatan terutama dalam segi pembelajaran, pihak sekolah sudah dapat bertanggung jawab sesuai dengan apa yang menjadi tugas pokok dan fungsi mereka. Mereka benar-benar memberikan pelayanan prima sehingga ketika ada permasalahan pihak sekolah cepat dan tepat mencari jalan keluar sampai permasalahan tersebut benar-benar dapat terpecahkan.” (Wawancara 21 juni 2017)

Wawancara selanjutnya yang dikemukakan oleh Bapak Abd Latif selaku wali murid kelas 5, beliau mengatakan :

“Ketika ada keluhan terlebih dari saya sendiri, pihak sekolah sudah menyikapi dengan sebaik-baiknya. Seperti mendengarkan keluhan yang saya ajukan sampai selesai, setelah itu pihak sekolah menjawab atas permasalahan atau keluhan yang saya ajukan sampai saya mengerti dan merasa puas dengan jawaban yang diberikan oleh pihak sekolah.” (Wawancara 17 juni 2017)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan murid kelas 6 atas nama Firly Ulfiana, bahwa :

“Dalam mengatasi keluhan dari murid, contohnya ketika terjadi pertengkaran antar murid, guru masih melakukan *crosscek* terlebih dahulu dari permasalahan tersebut, jika permasalahan tersebut memang harus ditindaklanjuti maka guru mengambil tindakan yang sesuai dengan permasalahan yang dialami oleh murid, guru tidak serta-merta langsung mengambil tindakan, karena murid bisa saja mencari alasan untuk menjatuhkan murid lain. (Wawancara 24 juni 2017)

Wawancara selanjutnya juga dilakukan dengan murid kelas 5 atas nama Isnaini Naila Amalia, Bahwa :

“Menurut saya sebagai murid merasakan bahwa guru di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 cukup baik, hal ini terbukti dengan respon guru terhadap murid yang membutuhkan pelayanan. Mereka memberikan respon yang cepat dan positif, hal ini juga terlihat ketika kegiatan belajar mengajar sedang berlangsung dan ada wali murid yang meminta izin anaknya untuk pulang lebih awal karena mendadak ada kepentingan keluarga yang sangat mendesak, guru tidak berbelit-belit dan segera memberikan izin kepada anak tersebut.” (Wawancara 26 juni 2017)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para pegawai di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan dalam menyikapi permasalahan sudah baik, dapat dilihat dari para pegawai dalam melakukan tanggung jawab atas pekerjaannya sudah sesuai dengan ketentuan yang ada juga dalam memberikan tanggapan sudah merespon dengan baik pula. Sehingga hal ini nantinya akan memberikan pengaruh positif terhadap masyarakat dan secara tidak langsung memberikan gambaran cukup baik terhadap lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas tidaklah hanya menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Namun dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Yang mana kinerja birokrasi tidak hanya bisa dilihat

dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti halnya pencapaian target. Kinerja seharusnya dilihat dari ukuran eksternal, seperti halnya nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Sedangkan untuk mengetahui kinerja Lembaga Pendidikan SDN Larangan Badung 2 dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat khususnya anak-anak yang membutuhkan pelayanan apakah sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku. Dapat dilihat dari hasil wawancara yang telah dikemukakan oleh Bapak Zat Hasani, S.Pd , beliau mengatakan bahwa :

“Para pegawai disini dalam memberikan pelayanan pendidikan sudah sesuai dengan prosedur itu sendiri, sesuai dengan visi misi yang sudah ditentukan oleh lembaga. Karena visi dan misi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi termasuk juga di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan. Dengan adanya visi misi tersebut, kita dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien, sedangkan kesesuaian antara visi, misi dengan pelayanan dan kinerja sudah sangat sesuai. Sehingga dengan adanya visi dan misi tersebut, maka akan mewujudkan akuntabilitas para pegawai untuk memberikan pelayanan dan melakukan kinerja dengan baik.”
(Wawancara 12 juni 2017)

Pendapat ini juga dibuktikan dari wawancara dengan Bapak Abd Latif selaku wali murid kelas 5, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut pendapat saya, para pegawai di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 terutama dalam segi belajar mengajar sudah cukup baik dan sesuai dengan apa yang dicanangkan oleh pendidikan nasional, terkait juga perkembangan anak saya amati sudah cukup baik dan dapat meningkatkan mutu pendidikan.”
(Wawancara 17 juni 2017)

Wawancara tersebut dibenarkan oleh Bapak Hadiyanto selaku wali murid kelas 2, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut pendapat saya, pegawai di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 sudah memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya, dan respon atas tanggung jawab dari lembaga pendidikan tersebut dapat dirasakan oleh penerima layanan. Contohnya ketika anak kurang bisa membaca dan saya sendiri sempat mengajukan keluhan atas hal tersebut pihak sekolah segera mengambil langkah yaitu memberikan perhatian khusus kepada anak yang kurang bisa membaca, tanggapan pihak sekolah sangat baik mereka juga telah memahami tugasnya masing-masing.” (Wawancara 21 juni 2017)

Ibu Yuli Astutik selaku wali murid kelas 6 juga menyampaikan bahwa :

“Jika dilihat dari tanggung jawab pihak sekolah terkait perkembangan anak saya amati sudah baik sekali, dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan norma dan nilai yang ada pada masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir jika pelayanan khususnya pelayanan terkait perkembangan pendidikan anak mereka diberikan secara tidak maksimal.” (Wawancara 19 juni 2017)

Wawancara tersebut dipertegas oleh Ibu Rustini, S.Pd selaku seksi kurikulum, beliau mengatakan :

“Dalam melakukan kegiatannya para pegawai di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 sudah memiliki akuntabilitas yang tinggi, sudah sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berlaku dan mereka juga telah memahami tugasnya masing-masing sehingga tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai dan memperoleh hasil yang maksimal. (Wawancara 14 juni 2017)

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah memiliki tanggung jawab yang besar, dimana dalam memberikan pelayanannya sudah sesuai dengan nilai dan aturan yang berlaku dan sudah sesuai

dengan visi misi lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan.

C. Pembahasan

Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari teori kinerja yang disampaikan oleh Agus Dwiyanto (2006:50-51) dalam kutipan Harbani Pasolong, (2010:178) terdapat indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas

Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan, dimana produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Salah satu ukuran produktivitas yang memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Jika dilihat dari hasil wawancara tentang sarana dan prasarana di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana yang

ada di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 sudah cukup baik. Lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 dalam kinerjanya selalu memberikan yang terbaik demi kepuasan masyarakat khususnya layanan terhadap anak didik.

Disisi lain jika dilihat dari hasil wawancara diatas tentang kemampuan para pegawai lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 dapat dikatakan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup bagus, sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi jabatannya masing-masing dan perlu dipertahankan, sehingga lebih produktif dan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan terutama pelayanan pendidikan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, dimana banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan sebagai indikator kinerja birokrasi publik, karena keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Sehingga dapat dilihat dari hasil penelitian tentang kualitas layanan yang

menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan para aparatur bersikap ramah, murah senyum, baik, dan sopan.

Sehingga hal ini akan memberikan penilaian yang positif dari masyarakat. Maka hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah mampu menyelaraskan antara kapabilitas unit organisasi dengan kebutuhan terkait pelayanan pendidikan. Sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang benar-benar memperlihatkan kebutuhan masyarakat, dengan begitu dapat mendukung berkembangnya kualitas layanan dan lembaga tersebut dapat dipandang sebagai salah satu lembaga yang mempunyai kapabilitas tinggi dalam pemenuhan kebutuhan layanan masyarakat khususnya pelayanan pendidikan.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan suatu birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Aparatur juga membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang mengajukan keluhan khususnya dalam perkembangan pendidikan anak.

Responsivitas yang dimaksudkan disini, yakni responsivitas

secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Yang mana responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara si pemberi pelayanan dengan kebutuhan masyarakat (meminta pelayanan), sehingga dapat dikatakan suatu organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya maka memiliki kinerja yang buruk pula.

Berdasarkan hasil wawancara tentang responsivitas dapat diketahui bahwa sejauh ini respon pegawai terhadap kebutuhan masyarakatnya sudah cukup baik. Dimana sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan pegawai terhadap harapan dan aspirasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pihak sekolah cepat tanggap dan merespon ketika adanya suatu permasalahan dan masyarakat selalu income terhadap pihak sekolah sehingga tidak ada miskomunikasi yang terjadi antara kedua belah pihak. Namun, disisi lain juga tidak menutup kemungkinan untuk lebih mengoptimalkan lagi pegawainya dalam memberikan pelayanan supaya jauh lebih baik lagi kedepannya.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan tentang apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Lenvine dalam Dwiyanto mengatakan

bahwa responsibilitas bisa saja berbenturan dengan responsivitas.

Jika dilihat dari hasil wawancara maka dapat ditarik kesimpulan bahwa para pegawai di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 dalam melakukan tugasnya sudah sesuai dengan prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan yang berlaku, tidak ada penyelewengan yang melanggar atas hak dan kewajiban yang sudah menjadi tanggung jawab mereka. Kerjasama antara pihak sekolah dengan wali murid terjalin dengan baik. Ketika ada keluhan dari wali murid, pegawai disini sudah mendengarkan dan menanggapiya terlebih dahulu dan setelah itu pegawai memberikan respon dan langkah atas keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat atau wali murid, hal ini dapat dinilai dari salah satu program rutin lembaga yaitu dengan adanya POT (Pertemuan Orang Tua) yang dilaksanakan dalam satu bulan sekali yang dalam program ini menampung semua aspirasi dan masukan masyarakat terkait perkembangan pendidikan anak sehingga apa yang kurang terhadap anak dapat di evaluasi dan lebih di kembangkan lagi agar apa yang di inginkan dapat tercapai dengan baik, hal ini juga akan mendukung kemajuan suatu lembaga agar menjadi lebih baik dari sebelumnya.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih

oleh rakyat. Yang asumsinya adalah para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, maka dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti untuk pencapaian target. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang/pegawai dalam suatu organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja birokrasi sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang ada dimasyarakat, maka dapat dikatakan suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas atau tanggung jawab yang tinggi kalau kegiatan itu sudah dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang dimasyarakat.

Dilihat dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah memiliki tanggung jawab yang tinggi atas pekerjaannya, dimana dalam memberikan pelayanannya sudah sesuai dengan visi misi lembaga.

Karena visi misi merupakan hal yang sangat penting atas keberlangsungan proses suatu lembaga itu berjalan, dengan adanya visi misi kita dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Pegawai di lembaga SDN Larangan Badung 2 juga sudah menjalankan pekerjaannya sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai, kemudian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan adanya kualitas kinerja ini, mereka dituntut untuk bekerja dengan baik sesuai dengan posisi dan tugas yang diberikan pimpinan kepada mereka. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas dari masing-masing pegawai diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai yang lebih baik pula, karena kesuksesan suatu lembaga atau organisasi sangat di dukung dari kualitas sumber daya manusia nya itu sendiri. Meskipun sistemnya sudah bisa dikatakan baik tidak menutup kemungkinan ketika kualitas sumber daya nya rendah maka tujuan yang akan hendak dicapai tidak akan terlaksana dengan baik. Maka antara sistem dan sumber daya manusia di dalamnya harus sama rata. Sehingga nantinya akan dapat dinilai bagaimana suatu lembaga atau organisasi itu berjalan akan lebih baik dari sebelumnya atau malah tidak ada kemajuan sama sekali.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan dalam BAB IV tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Produktivitas.

Apabila dilihat dari kinerja pelayanan di lembaga SDN Larangan Badung 2 sudah cukup baik. Dimana lembaga pendidikan melakukan tugasnya sesuai dengan peraturan yang ada. Dan jika dilihat dari kemampuan para pegawai di lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 dalam memberikan pelayanan sudah cukup bagus, sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sehingga lebih produktif dan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan terutama pelayanan pendidikan.

2. Kualitas Layanan.

Jika dilihat dari segi sarana dan prasarana lembaga sudah cukup memadai, pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kemudian dalam memberikan pelayanan para aparatur bersikap ramah, murah senyum, baik, sopan. Pegawai

dan ketika ada keluhan dari masyarakat pihak sekolah sangat antusias , menanggapi dan mencari jalan keluar bersama.

3. Responsivitas

Jika dilihat dari respon pegawai lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan terhadap kebutuhan pelayanan sejauh ini sudah cukup bagus. Dimana sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan pegawai lembaga pendidikan SD Larangan Badung 2 terhadap harapan dan aspirasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan juga harus lebih mengoptimalkan lagi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam segi pendidikan agar lebih baik lagi.

4. Responsibilitas

Responsibilitas aparatur terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkait keluhan yang diajukan sudah sangat bertanggung jawab dan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang ada. Tidak ada penyelewengan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 dan tanggung jawab tersebut dapat tercermin dengan adanya salah satu program rutin yaitu POT (Pertemuan Orang Tua) dengan tujuan terselenggaranya perkembangan pendidikan anak agar lebih baik dari sebelumnya.

5. Akuntabilitas

Dimana dari para pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah memiliki tanggung jawab yang besar, dimana dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai, kemudian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Produktivitas

Lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan lebih meningkatkan kinerja lembaga dalam pelayanan pendidikan sehingga masyarakat dapat merasa tenang dan nyaman ketika meminta pelayanan terkait permasalahan khususnya dalam pendidikan anak.

2. Kualitas Layanan

Dalam kualitas pelayanan lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 perlu mempertahankan kualitas layanan yang sudah terlaksana dan harus mengembangkan pelayanan terhadap masyarakat sehingga kualitas layanan pendidikan khususnya akan

semakin baik dan lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 dapat dinilai positif oleh masyarakat.

3. Responsivitas

Memberikan pelayanan yang lebih transparan terhadap masyarakat sehingga tidak terjadi miskomunikasi terhadap semua pihak.

4. Responsibilitas

Lembaga pendidikan SDN Larangan badung 2 harus lebih memperhatikan prinsip-prinsip administrasi yang ada agar visi misi suatu lembaga benar-benar dapat terlaksana dan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

5. Akuntabilitas

Pegawai lembaga pendidikan SDN Larangan Badung 2 tetap harus tunduk mengikuti nilai dan norma yang ada dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Sebab organisasi atau lembaga dapat dikatakan berhasil ketika pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahsun, Muhammad. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Bpfe, Yogyakarta : 2006
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Remaja*, Refika Aditama, Bandung : 2002.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya. Bandung : 2011
- Pabundu, Tika. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, PT Bumi Aksara. Jakarta : 2006
- Poltak, Sinambela Lijan. *Kinerja Pegawai, teori, pengukuran dan implikasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta : 2012
- Poltak, Sinambela Lijan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Bumi Aksara. Jakarta : 2016
- Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Negeri Sipil*, PT Refika Aditama. Bandung : 2014
- Soyomukti, Nurani. *Teori-Teori pendidikan*. AR-Ruzz Media. Yogyakarta : 2015
- Suharsaputra, Uhar. *Administrasi Pendidikan*. PT Refika Aditama. Bandung : 2013
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : 2015
- Sutrisno, Edy. *Budaya Organisasi*. Kencana Media Group. Jakarta : 2010
- <http://download.portalgaruda.org>tittle>
- <https://mohyamin.wordpress.com/2008/06/30derita-pendidikan-di-jawa-timur/amp/>
- <http://mediamadura.com/menegukkan-komitmen-pamekasan-sebagai-kota-pendidikan/>