

Analisis Tingkat Kesiapan Lembaga Pendidikan Swasta Dalam Memberikan Pelayanan Pendidikan Di Kabupaten Lombok Timur

Moh. Juhad¹, Abdul Azizurrahman²
ITSKes Muhammadiyah Selong^{1,2}

Email : Moh.juhad@gmail.com[©], abdulazizurrahmana@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan kesiapan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Swasta, Strategi yang dikembangkan oleh Lembaga Pendidikan Swasta dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, dan kendala-kendala yang dihadapi oleh Lembaga Pendidikan Swasta dalam rangka memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat. Keseluruhan data dan bahan hukum yang telah diperoleh tersebut kemudian akan diolah secara sistematis menggunakan Pendekatan Kualitatif. Pendekatan Kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis yaitu apa yang dinyatakan oleh sasaran penelitian yang bersangkutan secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata. Hasil penelitian menunjukkan lembaga pendidikan swasta memiliki kesiapan dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada *stakeholders*, khususnya siswa, tenaga kependidikan, serta masyarakat luas. Mereka telah merancang strategi-strategi dalam memberikan pelayanan pendidikan. Penerapan strategi-strategi tersebut ditempuh dalam tiga tahapan, yaitu penyusunan rencana-rencana kegiatan, pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam satu tahun pelajaran, dan evaluasi realisasi dan kendala kegiatan oleh semua komponen yang ada di lembaga pendidikan swasta. Terdapat kendala internal antara lain, masih minimnya sarana dan prasarana, sedikitnya jumlah buku-buku penunjang, keterbatasan tenaga laboran dan perpustakaan, dan kurangnya kepedulian dari pihak Yayasan Penyelenggara.

Kata kunci: kesiapan, pendidikan swasta, pelayanan pendidikan

Abstract :

The research objective of this research is to describe, analyze and interpret the readiness of educational services provided by private educational institutions, the strategies developed by private educational institutions in providing services to the community, and the obstacles faced by private educational institutions in providing educational services to society. All data and legal materials that have been obtained will then be processed systematically using a qualitative approach. A qualitative approach is a research method that produces analytical descriptive data, namely what is stated by the research target concerned in writing or orally and real behavior. The results of the study show that private educational institutions are ready to provide educational services to stakeholders, particularly students, education staff, and the wider community. They have devised strategies in providing education services. The implementation of these strategies is carried out in three stages, namely the preparation of activity plans, the implementation of activities in one academic year, and evaluation of the realization and constraints of activities by all components in private educational institutions. There are internal constraints, among others, the lack of facilities and infrastructure, the small number of supporting books, limited laboratory and library staff, and the lack of concern from the Organizing Foundation.

Keywords: readiness, private education, educational services

Analisis Tingkat Kesiapan Lembaga (Juhad; Azizurrahman) 15

Submitted :01-06-2023

Accepted : 25-06-2023

Published: 25-06-2023

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam rangka mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Karena dengan sumberdaya manusia yang berkualitas akan mampu untuk mempercepat proses pembangunan. Siagian (2019: 109) menyatakan, “bahwa usaha yang paling efektif untuk menyelenggarakan pembangunan sosial budaya adalah melalui pendidikan dalam arti yang seluas-luasnya”. Terdapat empat isu kebijakan penyelenggaraan pendidikan yang perlu direkonstruksi dalam rangka otonomi daerah. Sidi dalam Mulyasa (2012:6) menyebutkan hal tersebut berkaitan dengan peningkatan mutu pendidikan, peningkatan efisiensi pengelolaan pendidikan, peningkatan relevansi pendidikan, dan pemerataan pelayanan pendidikan.

Survey Political and Economic Risk Consultant (PERC) menunjukkan bahwa kualitas pendidikan di Indonesia berada pada urutan ke-12 dari 12 negara di Asia. Posisi Indonesia ini masih jauh di bawah Cina. *The World Economic Forum* yang diselenggarakan di Swedia pun melaporkan bahwa Indonesia memiliki daya saing yang rendah, yaitu menduduki urutan ke-37 dari 57 negara yang disurvei di dunia (Ardhie Raditya, 2017: 1). Masih menurut survei dari lembaga yang sama, Indonesia hingga saat ini hanya berpredikat sebagai *follower*, bukan *leader of teknologi* dari 53 negara di dunia, meskipun belakangan banyak siswanya menjuarai lomba-lomba bertaraf internasional. Kondisi demikian, tentu menjadi bagian faktor penyebab mengapa *Human Developmental Indeks (HDI)* Indonesia sulit merangkak naik. HDI Indonesia sejak tahun 1975 tidak pernah mencapai posisi seratus besar. Bahkan kini hanya menempati rangking 111 dari 175 negara. HDI Indonesia tertinggal jauh dengan Negara tetangga, seperti Singapura (25), Brunei Darusalam (33), Malaysia (58), Thailand (76). Termasuk juga dengan Negara yang notabene “terbelakang” seperti Kirgistan (110), Guenia-Katulistiwa (109) dan Aljazair (108) (Inovasi Online, 2017).

Menengok kondisi pendidikan di Kabupaten Lombok Timur. Data dari UNDP, BPS dan BAPPENAS dalam Laporan Pembangunan Manusia Indonesia 2011, menunjukkan bahwa Angka Melek Huruf (AMH) penduduk di kabupaten Lombok Timur meningkat dari 66,50 % pada tahun 1996, menjadi 68,6 % pada tahun 1999 dan menjadi 76,33 % pada tahun 2002. Demikian juga dengan Angka Rata-Rata Lama Sekolah meningkat dari 4,3 tahun pada tahun 1996 menjadi 4,8 tahun pada tahun 1999 dan menjadi 6,21 tahun pada tahun 2002 (Dachlan, dkk, 2005: 10).

Menyimak itu semua, penyelenggaraan pendidikan sebagai salah satu wujud dari kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik dalam bidang pendidikan, namun dalam kenyataannya pemerintah belum mampu memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat secara penuh dikarenakan kemampuan pemerintah dalam menyiapkan fasilitas pendidikan, khususnya ketersediaan sarana dan prasarana. Oleh sebab itu, pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat maupun sektor swasta untuk menyelenggarakan pendidikan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan apabila dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat berlangsung kompetisi dalam rangka berusaha merebut pelanggan. Dengan adanya persaingan dalam memberikan pelayanan kepada publik menimbulkan pengaruh yang positif bagi suatu organisasi dalam hal ini adalah lembaga pendidikan. Persaingan dalam memberikan pelayanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang yang menggunakan atau memakai jasa yang dihasilkan oleh sekolah. Untuk itu sekolah harus mampu menghasilkan produk dalam hal ini persentase kelulusan siswa yang tinggi dengan nilai ujian diatas standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan demikian tidaklah mengherankan apabila masalah layanan mendapat perhatian, baik dari masyarakat maupun manajemen itu sendiri khususnya maupun dalam hubungannya dengan organisasi.

Widodo (2000: 271) menyatakan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara No. 1 tahun 1993, pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa publik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Purwanto (2003:84) dalam rangka peningkatan mutu pendidikan, maka sumber daya manusianya pun harus berkualitas, oleh karena itu perlu diambil langkah-langkah sebagai berikut: a) Mengupayakan perluasan dan pemerataan kesempatan memperoleh pendidikan yang bermutu tinggi; b) Meningkatkan kemampuan akademik dan profesionalitas, serta meningkatkan jaminan kesejahteraan tenaga kependidikan sehingga tenaga pendidik mampu berfungsi secara optimal; c) Melakukan pembaharuan sistem pendidikan, d) Memberdayakan lembaga pendidikan baik sekolah maupun luar sekolah; e) Melakukan pembaharuan dan pemantapan sistem pendidikan nasional berdasarkan prinsip desentralisasi otonomi keilmuan dan manajemen; f) Meningkatkan kualitas lembaga-lembaga pendidikan yang efektif dan efisien; dan g) Mengembangkan kualitas sumber daya manusia sedini mungkin secara terarah, terpadu, dan menyeluruh melalui berbagai upaya proaktif dan reaktif oleh seluruh komponen bangsa agar generasi muda dapat berkembang secara optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Definisi pendekatan penelitian kualitatif menurut Bogda dan Taylor adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan dari informan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: Informan, sebagai

sumber data utama dipilih secara purposif (*purposive sampling*) dan seleksi melalui “*snowball sampling*” yang didasarkan atas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan data yang benar-benar relevan, kompeten dengan masalah yang diteliti berupa data keterangan, cerita atau kata-kata yang bermakna, sehingga data yang diperoleh dapat dipergunakan untuk membangun teori.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Analisis Interaktif (*interaktive model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992:121). Model ini menganjurkan peneliti untuk tetap selalu mempertimbangkan tiga komponen analisis dengan kegiatan pengumpulan data, selama proses pengumpulan data berlangsung dan sesudah pengumpulan data selesai dengan menggunakan waktu yang ada agi penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kesiapan Lembaga Pendidikan Swasta Dalam Memberi Pelayanan Pendidikan Kepada Masyarakat

Lembaga Pendidikan Swasta telah memiliki upaya-upaya dalam memberi pelayanan pendidikan. Dalam Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor: 053/V/2001 tanggal 19 April 2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Nasional Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah, khususnya standar pelayanan nasional penyelenggaraan Sekolah Menengah Umum, telah ditetapkan susunan program Kurikulum yang diterapkan, antara lain ada program umum dan program khusus.

Lembaga Pendidikan Swasta sudah menerapkan susunan program Kurikulum tersebut, baik program umum dan program khusus. Saat ini Lembaga Pendidikan Swasta masih menggunakan dua Kurikulum yaitu Kurikulum 2006 dan Kurikulum Merdeka. Mencermati bentuk-bentuk pelayanan bidang kurikulum dan hingga pada kendala-kendala yang dihadapi, dapat dinyatakan bahwa pelayanan bidang kurikulum sudah terjadwal secara baik dan didukung oleh kesadaran untuk memberikan pelayanan yang baik. Kepemimpinan kepala sekolah terlihat tampil secara dominan dalam menggerakkan tenaga kependidikan dan tenaga administrasi dalam rangka terselenggaranya kurikulum yang baik.

Berdasarkan data-data yang ada dapat dipaparkan kendala-kendala eksternal organisasi yang dialami oleh Lembaga Pendidikan Swasta, khususnya yang berkaitan dengan masyarakat / Komite Sekolah, yaitu : (a). Kurang pedulinya orang tua siswa terhadap pendidikan; (b). Kurang perhatiannya orang tua siswa terhadap pendidikan anaknya; dan (c). Ekonomi orang tua siswa yang relatif rendah. Penghasilan orang tua siswa 80 % dibawah UMR. Adapun kendala-kendala berkaitan dengan dukungan pemerintah, sebagai berikut : (a). Dana pemerintah yang diberikan sebesar $\pm 1,25$ % dari kebutuhan sekolah (menurut RAB), (b). Guru Negeri dan guru Bantu hanya 14,28 % dari jumlah guru yang dibutuhkan, (c). Pegawai 0 %.

Strategi-Strategi Yang Dikembangkan Dalam Memberikan Pelayanan Pendidikan Kepada Masyarakat

Berdasarkan data-data yang ada, terlihat Lembaga Pendidikan Swasta di Lombok Timur memiliki strategi-strategi yang dikembangkan dalam rangka memberi pelayanan pendidikan. Strategi-strategi tersebut terbagi ke dalam dua bagian, adalah : Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi. Pelayanan itu yaitu : (1). Inventarisasi data / identitas siswa, (2). Menyiapkan jurnal kelas, (3). Melayani pembayaran iuran bulanan / insidental siswa, (4). Menyiapkan alat-alat pendukung / penunjang KBM, (5). Mengatur jam belajar, dan (6). Memberi pinjaman buku-buku / LKS pada siswa. Berkaitan dengan representatif (keterwakilan), bahwa strategi-strategi yang dikembangkan yaitu : (a). Pada setiap rapat saya pasti hadir. Rapat pada Lembaga Pendidikan Swasta terencana/ terprogram, kekeluargaan. Isi rapat sangat esensial, (b). Pengambilan kebijakan pada Lembaga Pendidikan Swasta melalui musyawarah / rapat dewan guru / pegawai. Rapat komite / wali murid, (c). Sosialisasi, penetapan, pelaksanaan.

Strategi-strategi yang dikembangkan dalam rangka melakukan perbaikan, diformulasikan menjadi langkah-langkah perbaikan dengan melibatkan Komite sekolah sebagai berikut yaitu : (a). Merencanakan, (b). Musyawarah, (c). Memutuskan, (d). Sosialisasi, dan (d). Menetapkan dan melaksanakan. Mengacu pada Jenny Patter (1998) dalam Teori Konsumerismenya yang menekankan posisi seimbang antara *provider* dan *customer*, Lembaga Pendidikan Swasta telah menerapkan prinsip-prinsip tersebut secara baik dan benar, hanya saja terkendala oleh sumberdaya manusia dan sumber daya finansial.

Di dalam SPM ditegaskan untuk mengetahui tingkat kemajuan dan keberhasilan belajar siswa dilakukan penilaian hasil belajar secara berkelanjutan melalui ulangan/ujian harian dan tugas-tugas mingguan, bulanan, maupun penilaian akhir tahun pelajaran serta penilaian akhir pada satuan pendidikan. Penilaian dengan menggunakan standar nasional dapat dilakukan dalam rangka mengetahui gambaran mutu hasil belajar siswa. Lembaga Pendidikan Swasta secara terjadwal menyelenggarakan kegiatan penilaian. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pendidikan, pelaksanaan kurikulum dan penilaian kinerja sekolah sebagai satu kesatuan. Penilaian sekolah dapat bersifat nasional (pemerintah pusat), lokal (pemerintah daerah), sekolah (penilaian diri sendiri sesuai dengan tujuan dan lingkungannya).

Mengacu juga pada pendapat Lovelock (1992) sebagaimana dikutip oleh Widodo (2001: 272) tentang lima prinsip pelayanan publik agar kualitas layanannya dapat dicapai antara lain : (a). *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan kondisi material; (b). *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan; (c). *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan; (d). *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai; dan (e). *Empathy* (empati), perhatian perorangan pada pelanggan.

Dikaitkan dengan pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Swasta dapat dinyatakan sudah baik, di mana Lembaga Pendidikan Swasta telah *tangible* (terjamah) baik organisasi sekolah, sarana dan prasarana, ketepatan waktu, rasa tanggungjawab, dan rasa empati.

Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat (siswa dan orang tua siswa) oleh Lembaga Pendidikan Swasta

Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam rangka pemberian pelayanan pendidikan oleh Lembaga Pendidikan Swasta terpusat pada faktor internal organisasi, yaitu faktor-faktor kendala yang timbul dari dalam Lembaga Pendidikan Swasta. Faktor-faktor tersebut antara lain, yaitu: Ketenagaan (guru dan pegawai sekolah), siswa, dan sarana/ prasarana sekolah. Pada aspek ketenagaan (guru dan pegawai sekolah) masih menjadi kendala tersendiri di dalam pemberian pelayanan pendidikan. Lembaga Pendidikan Swasta baru sebatas memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), belum bisa memberikan pelayanan maksimal. Bahkan masih terjadi rangkap jabatan, di mana guru merangkap menjadi tenaga administrasi.

Dikaitkan dengan data-data yang ada di Lembaga Pendidikan Swasta dapat dinyatakan semuanya ada, dan telah berfungsi sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Bahkan Lembaga Pendidikan Swasta telah memiliki agenda pengembangan. Penyelenggara Lembaga Pendidikan Swasta berusaha untuk meningkatkan kemampuan tenaga guru maupun pegawainya. Untuk tenaga guru; banyak dikirim mengikuti pelatihan-pelatihan, serta sebagian dari guru-guru tersebut mengikuti jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Demikian juga dengan pegawai sekolah; mereka difasilitasi mengikuti kursus-kursus keterampilan seperti komputer dan kepustakaan. Berkaitan dengan kendala siswa. Dilihat dari segi in put siswa yang rata-rata memiliki Nilai Ujian Akhir Nasional rendah dan tidak diterima di sekolah negeri, sehingga Lembaga Pendidikan Swasta hanya menjadi pilihan terakhir. Ditambah lagi dengan kemampuan ekonomi siswa yang rata-rata rendah. Sehingga sulit bagi Lembaga Pendidikan Swasta untuk mencapai prestasi yang tinggi, baik pada bidang akademik maupun non akademik.

Bilamana mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM), dapat dinyatakan Lembaga Pendidikan Swasta telah memenuhi pelayanan minimal terhadap peserta didiknya (siswa). Kegiatan belajar mengajar terselenggara secara baik, dukungan guru dan pegawai, serta terdapat adanya sarana dan prasarana pendukung. Sehingga rata-rata siswa Lembaga Pendidikan Swasta menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Swasta.

Mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang berkaitan dengan pelayanan kepada siswa. Di mana di dalam SPM siswa tamatan Sekolah Menengah Umum diharapkan: (a). Memiliki akhlak dan budi pekerti luhur, (b). Menguasai materi pelajaran sebagai mana yang tercantum dalam susunan program pengajaran SMA, (c). Memiliki pengetahuan dan keterampilan dasar untuk hidup dalam masyarakat, dan (d). Memiliki kemampuan untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Terhadap ketentuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) tentang peserta didik, di mana jumlah siswa dalam satu kelas/rombongan belajar di SMA maksimal 48 anak, dan persyaratan sebagai siswa adalah: (a). Memiliki STTB atau Surat Keterangan yang berpenghargaan sama dengan STTB SMTP/Mts atau yang sederajat, (b). Berusia tidak lebih dari 21 tahun pada saat pendaftaran, dan (c). Harus lulus seleksi apabila daya tampung sekolah terbatas. Serta dalam mengikuti kegiatan belajar siswa pada prinsipnya memakai seragam. Pakaian seragam siswa SMA secara nasional abu putih tetap berlaku. Namun sekolah dapat menetapkan pakaian seragam lainnya sesuai dengan agama, budaya dan aspirasi sekolah masing-masing setelah musyawarah dengan Badan peranserta masyarakat/Komite Sekolah/BP3.

Lembaga Pendidikan Swasta sepenuhnya telah mengikuti Standar Pelayanan Minimal (SPM) tersebut. Hanya saja terdapat sejumlah kendala yang dihadapi oleh Lembaga Pendidikan Swasta dalam bidang kesiswaan adalah sebagai berikut : Pembinaan Ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa khusus kegiatan pesantren jum'at hanya dilaksanakan selama 40 menit sementara pembacaan ayat-ayat suci Al-Qur'an pada setiap harinya hanya berlangsung \pm 15 menit dan kegiatan agama lainnya dapat dilaksanakan walaupun dengan fasilitas / sarana dan prasarana serta tenaga seadanya. Kegiatan OSIS sudah sesuai program, walaupun masih perlu bimbingan dan pembinaan sementara Pembina OSIS masih sering sibuk mengajar di tempat tugas yang lain.

KESIMPULAN

Secara umum Lembaga Pendidikan Swasta telah memiliki kesiapan dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada *stakeholders*, khususnya siswa, tenaga kependidikan, serta masyarakat luas. Jika mengacu pada Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor: 053/V/2001 tanggal 19 April 2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Nasional Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah, khususnya standar pelayanan nasional penyelenggaraan Sekolah Menengah Umum, dari paparan data-data terbukti Lembaga Pendidikan Swasta telah mampu memenuhi standar pelayanan tersebut. Penyelenggara Lembaga Pendidikan Swasta menyadari betul kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan memuaskan konsumen dalam hal ini pengguna layanan, niscaya keberadaan Lembaga Pendidikan Swasta akan selalu menjadi pilihan khususnya bagi calon siswa, namun demikian juga sebaliknya, pelayanan yang tidak memuaskan membuat konsumen meninggalkan mereka. Karena itu, penyelenggara Lembaga Pendidikan Swasta telah merancang strategi-strategi dalam memberikan pelayanan pendidikan. Penerapan strategi-strategi tersebut ditempuh dalam tiga tahapan, yaitu penyusunan rencana-rencana kegiatan, pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam satu tahun pelajaran, dan evaluasi realisasi dan kendala kegiatan oleh semua komponen yang ada di Lembaga Pendidikan Swasta. Terdapat kendala internal dan eksternal yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan pendidikan oleh Lembaga Pendidikan Swasta. Kendala internal antara lain, masih minimnya sarana dan prasarana, sedikitnya jumlah buku-

buku penunjang, keterbatasan tenaga laboran dan perpustakaan, dan kurangnya kepedulian dari pihak Yayasan. Sebagian besar kendala-kendala tersebut bermuara pada terbatasnya sumber dana yang dimiliki oleh Lembaga Pendidikan Swasta. Adapun kendala eksternalnya, kurangnya dukungan masyarakat dan pemerintah dalam bentuk material.

DAFTAR PUSTAKA

- Depdikbud. 1996. Petunjuk Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah Menengah. Jakarta: Dirjen Dikdas dan Menum, Direktorat Dikdas. Depdikbud: Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. Ketentuan Umum Kurikulum Berbasis Kompetensi. Depdiknas: Jakarta.
- Hakim, Abdul, 2001. Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya: Malang.
-, 2001. *Konflik Dalam Organisasi dan Kaitannya Dengan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara. Volume 1 Nomor 2, Universitas Brawijaya: Malang.
- Irawan, Ade, dkk, 2014. Mendagangkan Sekolah: Studi Kebijakan Manajemen Berbasis Sekolah di DKI Jakarta. Penerbit ICW: Jakarta.
- Ismani, 2003. *Manajemen dan Kepuasan Pelanggan Kiat Mencapai Keberhasilan*. Hand Out Makalah Seminar Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya: Malang.
-, 2003. *Strategi dan Tantangan Manajemen Publik*. Makalah Yang Disampaikan Pada Seminar Kinerja Pelayanan RSUD A. Wahab Syahrani Samarinda.
- Kartasasmita, Ginanjar, 1995. Administrasi Pembangunan. Bahan Kuliah Bagian I. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Moleong, Lexy, J, 2000. Metode Penelitian Kualitatif. PT Remadja Rosdakarya: Bandung.
- Mulyasa, Encho. 2002. Kurikulum Berbasis Kompetensi; Konsep Karakteristik, dan Implementasi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 1983. Metodologi Penelitian, Antara Teori dan Praktek, Bina Ilmu: Surabaya.
- Nursisto. 2003. Peningkatan Prestasi Sekolah Menengah. Insan Cendikia
- Sufyarma, 2004. Manajemen Pendidikan. Kapita Selekt. Alfabeta: Bandung.
- Supriyono, Bambang, 2001. *Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 1 Nomor 2. Universitas Brawijaya: Malang.
- Singarimbun, Masri, 1995. Metode Penelitian Survey. Pustaka LP3ES Indonesia: Jakarta.
- Thoha, Miftah, 1992. Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi. Penerbit Bumi Aksara: Jakarta.