

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Implementasi Kebijakan Pendidikan

1. Konsep Kebijakan

a. Pengertian Kebijakan

Kata kebijakan merupakan terjemahan dari kata “*Policy*” yang berasal dari bahasa Inggris. Kata *policy* diartikan sebuah rencana kegiatan yang memuat tujuan-tujuan untuk diajukan dan diberi keputusan oleh pemerintah, partai politik, dan lain-lain. Secara etimologi kata kebijakan (*policy*) berasal dari bahasa Yunani “*Polis*” yang berarti kota (*city*).¹

Kebijakan merupakan kebijakan atau keputusan yang dibuat oleh lembaga atau aparatur negara, baik lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif.² Kebijakan dibuat untuk melaksanakan tujuan dari negara yang bersangkutan.³ Pengertian kebijakan disini menekankan pada hasil dari keputusan yang telah diputuskan oleh pemerintah melalui musyawarah dengan lembaga-lembaga pemerintahan (eksekutif, legislatif, dan yudikatif) untuk kemajuan masyarakat. Sebab nantinya kebijakan yang telah diputuskan akan mempengaruhi kehidupan masyarakat secara umum. Kebijakan yang baik adalah kebijakan yang mengandung makna dan prinsip bagi

¹Syafaruddin, *Efektivitas Kebijakan Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi Kebijakan Menuju Organisasi Sekolah Efektif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 75.

²H.A.R. Tilaar dan Riant Nugroho, *Kebijakan Pendidikan: Pengantar untuk Memahami Kebijakan Pendidikan dan Kebijakan Pendidikan sebagai Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h. 264.

³H.A.R. Tilaar dan Riant Nugroho, *Kebijakan Pendidikan: Pengantar ...*, h. 184.

orang banyak, dan tidak merugikan orang banyak, karenanya suatu kebijakan harus didasarkan pada aturan perundang-undangan yang jelas.⁴

Selanjutnya Syafaruddin menyatakan bahwa kebijakan adalah hasil keputusan dari pengambil keputusan tertinggi yang dipikirkan secara matang untuk mengarahkan organisasi di masa depan.⁵ Hal ini berarti bahwa kebijakan sebagai petunjuk atau arahan dalam suatu organisasi atau lembaga. Suatu kebijakan berisi tentang tujuan, prinsip dan aturan dalam mengatur dan mengarahkan organisasi atau lembaga untuk berjalan ke masa depan. Kebijakan dipandang sebagai pedoman untuk bertindak, membatasi perilaku, dan bantuan untuk pengambil keputusan.⁶

Pengertian lain dijelaskan oleh Solichin Abdul Wahab dalam Yoyon Bahtiar, yang menyatakan bahwa kebijakan adalah tindakan politik yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memecahkan suatu masalah.⁷ Adanya suatu masalah akan membuat sejumlah politisi melakukan tindakan nyata untuk memecahkan masalah yang ada dengan prinsip dan aturan yang berlaku. Tindakan politik dalam membuat kebijakan dilakukan secara sengaja oleh aktor politik.⁸ Terkait dengan itu, James E. Anderson dalam Arif Rohman, menjelaskan kebijakan merupakan perilaku dari sejumlah pejabat, organisasi, dan instansi pemerintah untuk memecahkan masalah dalam suatu bidang kegiatan.⁹

⁴Yoyon Bahtiar Irianto, *Kebijakan Pembaharuan Pendidikan: Konsep, Teori, dan Model*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 34.

⁵Syafaruddin, *Efektivitas Kebijakan Pendidikan: ...*, h. 76.

⁶Syafaruddin, *Efektivitas Kebijakan Pendidikan: ...*, h. 78.

⁷Yoyon Bahtiar Irianto, *Kebijakan Pembaharuan Pendidikan: ...*, h. 34.

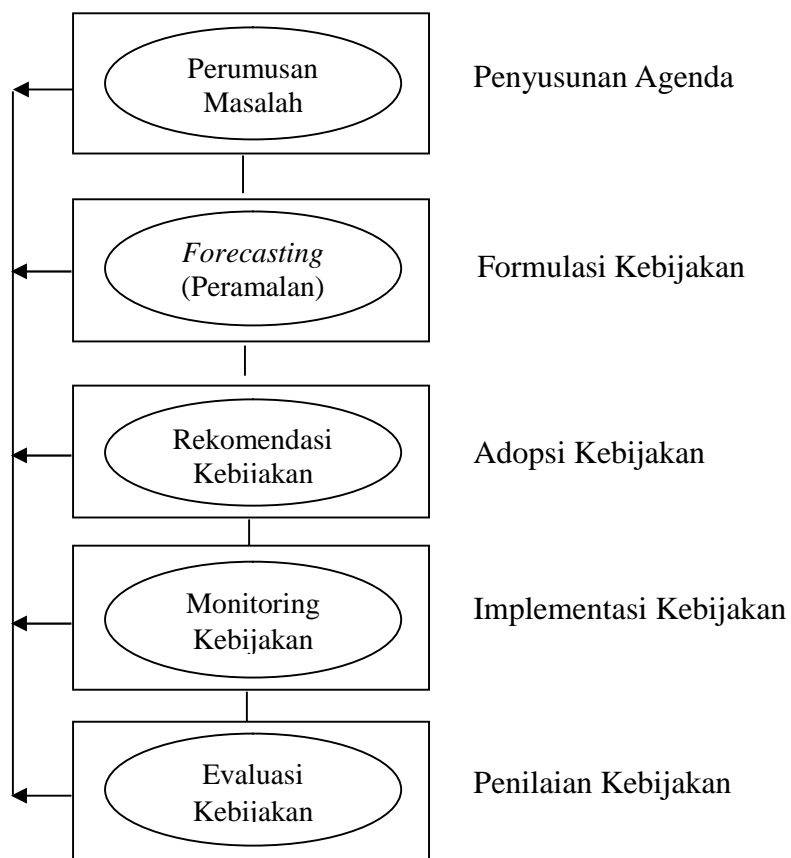
⁸Arif Rohman, *Kebijakan Pendidikan: Analisis Dinamika Formulasi dan Implementasi*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012), h. 79..

⁹Arif Rohman, *Kebijakan Pendidikan: Analisis Dinamika Formulasi ...* h. 79..

Berdasarkan pengertian-pengertian yang dikemukakan oleh beberapa ahli mengenai pengertian dari kebijakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kebijakan adalah tindakan politik yang dilakukan secara sengaja dengan pemikiran matang dan hati-hati oleh sejumlah pejabat, organisasi, dan instansi pemerintah untuk memecahkan masalah dan menghasilkan keputusan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

b. Tahap-Tahap Kebijakan

William N. Dunn menetapkan tahap-tahap dalam proses pembuatan kebijakan yang dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Proses Pembuatan Kebijakan¹⁰

¹⁰Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h. 9.

Dari gambar di atas dapat terlihat bahwa menurut William N. Dunn ada lima tahap dalam proses pembuatan kebijakan. Kelima tahap tersebut dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Proses pembuatan Kebijakan.¹¹

Tahap	Karakteristik
Perumusan Masalah	Menganalisis keadaan atau kondisi tertentu yang menimbulkan suatu masalah dan merumuskan beberapa alternatif kebijakan yang dapat memecahkan masalah tersebut.
<i>Forecasting</i> (Peramalan)	Peramalan merupakan proses perumusan beberapa alternatif kebijakan untuk memecahkan masalah. Alternatif kebijakan yang telah dibuat kemudian di prediksi mengenai konsekuensinya jika diterapkan di masa yang akan datang untuk memberikan informasi tentang masalah selanjutnya yang akan timbul.
Rekomendasi Kebijakan	Memberikan informasi yang berkaitan dengan kelemahan dan kelebihan dari setiap alternatif kebijakan yang telah dibuat agar para pembuat kebijakan dapat merekomendasikan kebijakan yang tepat untuk diputuskan oleh <i>decision maker</i> .
Monitoring Kebijakan	Kebijakan yang telah dipilih kemudian diputuskan dan dilaksanakan. Monitoring dilakukan ditengah-tengah pelaksanaan kebijakan untuk mengetahui kendala-kendala dalam pelaksanaan kebijakan dan konsekuensi untuk tetap dilanjutkan atau tidak
Evaluasi Kebijakan	Evaluasi kebijakan merupakan kegiatan penilaian terhadap kinerja kebijakan. Memberikan informasi tentang hasil kebijakan yang telah diterapkan.

¹¹Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik: ...*, h. 10.

c. Teori Implementasi Kebijakan

Studi implementasi kebijakan merupakan studi dari banyak cabang ilmu pengetahuan yang saling berkontribusi. Studi implementasi kebijakan dapat dipahami sebagai suatu ilmu administrasi negara yang tidak banyak berhubungan dengan ilmu politik. Pengaruh banyaknya cabang ilmu pengetahuan yang berkontribusi membawa dampak pada proses implikasi kebijakan. Pada proses implikasi kebijakan sering dijumpai masalah-masalah yang secara tiba-tiba muncul ketika di lapangan dan tidak terdapat dalam konsep yang telah dibuat. Oleh sebab itu dibutuhkan sebuah konsistensi implementasi kebijakan dengan menganut pada teori implementasi kebijakan yang relevan dengan suatu kebijakan yang akan diimplementasikan. H.A.R. Tilaar dan Riant Nugroho menjelaskan bahwa ada sembilan teori implementasi kebijakan yang biasa digunakan oleh aktor pelaksana implementasi kebijakan, yaitu:

1) Teori Van Meter dan Van Horn

Teori ini berasumsi bahwa implementasi kebijakan berjalan secara berurutan dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik. Van Meter dan Van Horn memasukkan enam variabel yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan, yaitu: (1) standar dan tujuan kebijakan; (2) sumberdaya yang dimiliki; (3) komunikasi antar organisasi; (4) karakteristik agen pelaksana; (5) kondisi sosial, politik, dan ekonomi; (6) penguatan aktivitas antar organisasi

2) Teori Mazmanian dan Sabatier

Teori ini mengelompokkan proses implementasi kebijakan ke dalam tiga variabel, yaitu:

a. Variabel Independen

Variabel ini berkaitan dengan indikator keberhasilan implementasi, teknis pelaksanaan implementasi, dan perubahan yang ingin dikehendaki setelah implementasi dilakukan.

b. Variabel *Intervening*

Variabel ini berkaitan dengan indikator proses implementasi kebijakan, kejelasan tujuan kebijakan, kejelasan alokasi sumber dana, kejelasan teori yang digunakan, kejelasan aturan pelaksanaan, dan kejelasan struktur pelaksana kebijakan.

c. Variabel Dependen

Variabel ini berkaitan dengan pemahaman yang jelas dari pelaksana kebijakan untuk melakukan proses implementasi kebijakan sehingga dapat diperoleh hasil nyata dari proses implementasi kebijakan untuk selanjutnya dapat dilakukan evaluasi dan revisi dari kebijakan yang telah diimplementasikan.

3) Teori Hoodwood dan Gun

Teori ini berasumsi bahwa untuk mengimplementasikan suatu kebijakan diperlukan adanya beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk menciptakan suatu manajemen yang sistematis. Persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu:

a. Kebijakan yang diimplementasikan tidak akan menimbulkan masalah yang

besar lagi.

- b. Harus ada sumberdaya yang memadai, baik sumberdaya manusia ataupun sumber dana.
- c. Melibatkan beberapa sumber panduan.
- d. Didasari hubungan yang saling menguntungkan.
- e. Mempunyai hubungan ketergantungan yang kecil terhadap lembaga yang berada di pusat.
- f. Kesepakatan pemahaman terhadap konsep/konteks dan tujuan.
- g. Kejelasan rincian tugas pelaksana implementasi kebijakan.
- h. Komunikasi.

4) Teori Goggin

Teori ini mengedepankan adanya pendekatan metode penelitian ilmiah dengan meletakkan variabel independen, *intervening*, dependen, dan komunikasi dalam proses implementasi kebijakan.

5) Teori Grindle

Teori Grindle memahami bahwa implementasi kebijakan terletak pada pemahaman konteks kebijakan yang berkaitan dengan implementor, sasaran implementasi, masalah yang mungkin terjadi di lapangan, dan sumberdaya yang diperlukan dalam proses implementasi kebijakan.

6) Teori Elmore dkk

Teori ini dikembangkan oleh Richard Elmore, Michael Lipsky, Benny Hjern dan David O'Porter. Teori ini didasari oleh adanya jenis kebijakan publik yang dapat dikerjakan sendiri oleh masyarakat dalam proses implementasi kebijakannya.

Teori ini biasa digunakan oleh lembaga yang bergerak di bidang kemasyarakatan (LSM).

7) Teori Edward

Implementasi kebijakan harus memperhatikan empat isu pokok, yaitu: (1) komunikasi, (2) ketersediaan sumberdaya, (3) ketersediaan implementor, (4) struktur organisasi yang jelas.

8) Teori Jaringan

Teori ini menjelaskan bahwa proses implementasi kebijakan itu sangat kompleks dan memerlukan banyak aktor yang terlibat. Banyaknya aktor yang terlibat harus terhubung dalam suatu jaringan yang saling berinteraksi satu dengan yang lain, sehingga akan menentukan bagaimana proses implementasi kebijakan akan dilakukan.

9) Teori Matland

Teori ini disebut juga dengan teori matriks ambiguitas-konflik. Implementasi kebijakan selalu berkaitan ambiguitas dan konflik, dimana terkadang tingkat ambiguitas rendah dan tingkat konflik juga rendah begitu juga sebaliknya. Secara umum, implementasi kebijakan dilakukan untuk memperkecil tingkat ambiguitas dari suatu kebijakan dan memperkecil terjadinya konflik dalam implementasi kebijakan di lapangan.¹²

Berdasarkan kesembilan teori implementasi kebijakan di atas, peneliti menggunakan teori menurut Teori Edward. Implementasi kebijakan harus memperhatikan empat isu pokok, yaitu: (1) komunikasi, (2) ketersediaan

¹²H.A.R. Tilaar dan Riant Nugroho, *Kebijakan Pendidikan: Pengantar ...*, h. 184.

sumberdaya, (3) ketersediaan implementor, (4) struktur organisasi yang jelas. Keempat variabel tersebut saling berkaitan dalam mempengaruhi implementasi kebijakan. Teori implementasi kebijakan menurut Teori Edward relevan dengan data yang ditemukan di lapangan.

2. Kebijakan Pendidikan

a. Pengertian Kebijakan Pendidikan

Kebijakan merupakan tindakan politik yang dilakukan secara sengaja dengan pemikiran matang dan hati-hati oleh sejumlah pejabat, organisasi, dan instansi pemerintah untuk memecahkan masalah dan menghasilkan keputusan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Semua bidang kehidupan mempunyai kebijakannya masing-masing untuk dijadikan sebagai pedoman dalam bertindak dan pembatasan perilaku, sehingga mempunyai arah yang jelas dalam melangkah ke masa depan. Kebijakan tersebut tidak terkecuali juga ada pada bidang pendidikan yang sering disebut dengan kebijakan pendidikan (*educational policy*).

Kebijakan pendidikan dilatarbelakangi oleh adanya masalah dalam bidang pendidikan. Masalah kebijakan pendidikan muncul ketika adanya kesenjangan antara tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dengan kenyataan penyelenggaraan pendidikan. H.A.R. Tilaar dan Riant Nugroho mengemukakan bahwa kebijakan pendidikan merupakan proses perumusan langkah-langkah strategis penyelenggaraan pendidikan dengan menjabarkan visi dan misi pendidikan guna mencapai terwujudnya tujuan pendidikan yang dibuat dalam kurun waktu tertentu.¹³ Margaret

¹³H.A.R. Tilaar dan Riant Nugroho, *Kebijakan Pendidikan: Pengantar ...*, h. 140.

E. Goertz mengatakan bahwa kebijakan pendidikan erat kaitannya dengan efisiensi dan efektivitas anggaran pendidikan.¹⁴

Dari pengertian tersebut menjelaskan bahwa dalam merumuskan kebijakan pendidikan harus menjabarkan visi dan misi pendidikan nasional untuk mewujudkan tercapainya tujuan pendidikan nasional. Kebijakan pendidikan ditetapkan dalam kurun waktu tertentu dan dapat diubah atau diganti sesuai dengan keadaan zaman serta kebutuhan. Kebijakan pendidikan dirumuskan melalui proses politik untuk menentukan rencana-rencana atau langkah-langkah strategis dalam menyelenggarakan pendidikan. Menentukan rencana-rencana kebijakan pendidikan harus juga mengkaitkannya dengan anggaran pendidikan. Sebab anggaran pendidikan sangat menentukan tingkat efisien dan efektivitas pelaksanaan suatu kebijakan pendidikan.

Pengertian lain dijelaskan oleh Arif Rohman yang mengemukakan bahwa kebijakan pendidikan merupakan kebijakan publik yang secara khusus mengatur kegiatan di bidang pendidikan yang berkaitan dengan penyerapan, alokasi, dan distribusi sumber penyelenggaraan pendidikan serta pengaturan perilaku dalam pendidikan.¹⁵ Dari pengertian tersebut jelas bahwa kebijakan pendidikan merupakan bagian kebijakan publik yang khusus memecahkan masalah dan mengatur kegiatan di bidang pendidikan. Dalam hal ini kebijakan pendidikan menjadi pedoman dalam menyelenggarakan pendidikan yang berkaitan dengan delapan standar pendidikan.

¹⁴Riant Nugroho, *Kebijakan Pendidikan yang Unggul: Kasus Pembangunan Pendidikan di Kabupaten Jembrana 2000-2006*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h. 37.

¹⁵Arif Rohman, *Kebijakan Pendidikan: Analisis ...*, h. 86

Dari beberapa pendapat tentang pengertian kebijakan pendidikan, penulis dapat menyimpulkan bahwa kebijakan pendidikan adalah kebijakan publik di bidang pendidikan yang menjabarkan visi dan misi pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan untuk menentukan langkah-langkah strategis penyelenggaraan pendidikan.

b. Komponen-komponen Kebijakan Pendidikan

Charles O. Jones mengemukakan sebuah kebijakan pendidikan mencakup lima komponen, yaitu:

1) Tujuan (*goal*)

Tujuan adalah hasil yang ingin dicapai oleh individu atau kelompok dalam jangka waktu tertentu. Tujuan biasanya dibuat sebagai langkah awal dalam pembuatan suatu rencana kegiatan atau program. Dalam suatu kegiatan dibutuhkan juga tujuan sebagai salah satu komponennya. Kebijakan pendidikan yang akan diimplementasikan harus mempunyai tujuan yang jelas. Tujuan dalam kebijakan pendidikan juga harus rasional dan dapat diterima oleh semua pihak.

2) Rencana (*plans*)

Setelah menentukan tujuan kebijakan pendidikan yang ingin dicapai, selanjutnya yang harus dilakukan adalah membuat rencana kerja yang memuat secara spesifik operasional kerja yang akan digunakan untuk mencapai tujuan. Rencana kerja dibuat untuk mengatur manajemen kerja dalam mengimplementasikan suatu kebijakan pendidikan sehingga arah pelaksana kebijakannya jelas dan terarah.

3) Program (*Programme*)

Langkah ketiga adalah pembuatan program. Program merupakan proyek nyata dari tujuan yang telah disusun sebelumnya. Program dilaksanakan sebagai upaya untuk mencapai sebuah tujuan dengan melihat tingkat keberhasilan dan kegagalan. Program yang dimaksudkan disini adalah kebijakan pendidikan yang akan mempengaruhi bidang pendidikan. Dalam membuat suatu kebijakan pendidikan sebaiknya dibuat lebih dari satu atau dengan membuat beberapa pilihan alternatif kebijakan pendidikan agar nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan kebijakan pendidikan.

4) Keputusan (*Decision*)

Keputusan (*decision*) adalah segenap tindakan untuk menentukan tujuan, membuat rencana program, melaksanakan program dan mengevaluasi program. Keputusan diambil dengan memperhatikan hasil ujicoba dari beberapa alternatif kebijakan pendidikan yang telah dilakukan. Hasil rasionalitas, tingkat kepuasan dan dapat diterimanya kebijakan pendidikan oleh semua pihak menjadi pertimbangan utama dalam memutuskan kebijakan pendidikan untuk ditetapkan dan diimplementasikan.

5) Dampak (*Effects*)

Dampak (*effect*) merupakan dampak dari program yang telah dilaksanakan baik secara sengaja maupun tidak sengaja, baik program primer maupun sekunder. Dalam penetapan suatu kebijakan pendidikan tidak dipungkiran pasti akan menimbulkan dampak positif maupun dampak negatif.¹⁶

¹⁶Arif Rohman, *Kebijakan Pendidikan: Analisis ...*, h. 79 - 80

Kelima komponen di atas digunakan untuk mewujudkan terjadinya suatu kebijakan. Tanpa kelima komponen tersebut suatu kebijakan tidak akan berjalan atau tidak dapat diimplementasikan dengan baik. Kelima komponen saling berhubungan dan berkaitan satu sama lain untuk mendukung pembuatan suatu kebijakan khusus kebijakan dalam bidang pendidikan.

3. Implementasi Kebijakan Pendidikan

Dalam suatu alur pembuatan kebijakan tentu melewati beberapa tahapan penting yang harus dijalankan. Salah satu tahapan penting tersebut adalah implementasi kebijakan. Supandi dan Achmad Sanusi menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu proses menjalankan satu alternatif kebijakan yang telah diputuskan dari beberapa alternatif kebijakan yang dirancang sebelumnya.¹⁷ Jika dikaitkan dengan implementasi kebijakan pada bidang pendidikan dapat berarti bahwa suatu implementasi kebijakan pendidikan merupakan proses menjalankan satu alternatif kebijakan pendidikan yang telah dipilih dan diputuskan.

Van Meter dan Van Horn mengemukakan bahwa implementasi kebijakan pendidikan adalah keseluruhan tindakan yang dilakukan baik oleh individu atau kelompok dan pemerintah atau instansi swasta untuk menjalankan suatu kebijakan yang telah dibuat sebelumnya guna mencapai tujuan pendidikan.¹⁸ Dari pengertian di atas jelas bahwa implementasi kebijakan dilakukan setelah adanya perumusan masalah, formulasi dan legitimasi kebijakan. Implementasi kebijakan pendidikan

¹⁷Yoyon Suryono, *Desentralisasi dan Anggaran Pendidikan: Proses Kebijakan, Konsep, dan Hasil Penelitian*, (Yogyakarta: UNY Press, 2007), h. 33.

¹⁸Arif Rohman, *Kebijakan Pendidikan: Analisis ...*, h. 106.

melibatkan perangkat politik dalam memutuskan kebijakan pendidikan yang akan digunakan dan dilaksanakan.

Implementasi kebijakan pendidikan akan melihat kendala-kendala yang dihadapi dalam menjalankan suatu kebijakan pendidikan apakah suatu kebijakan pendidikan tetap dijalankan atau tidak. Dari beberapa tahapan pembuatan kebijakan, implementasi kebijakan merupakan kegiatan yang paling kompleks dan rumit. Perlu adanya hubungan yang baik antara pemerintah, Dinas Pendidikan, masyarakat, dan sekolah. Kesuksesan implementasi kebijakan pendidikan terletak pada adanya dukungan dari pemerintah, Dinas Pendidikan, masyarakat, dan sekolah yang saling berperan aktif dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Suatu implementasi kebijakan pendidikan yang baik pasti menggunakan beberapa pendekatan yang digunakan sebagai pandangan atau acuan dalam menjalankan suatu kebijakan pendidikan. Solichin dalam Arif Rohman, mengemukakan ada empat pendekatan yang digunakan dalam proses implementasi kebijakan pendidikan, keempat pendekatan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Pendekatan Struktural (*Structural Approach*)

Dalam teori organisasi modern pendekatan ini bersifat *top-down*. Pendekatan ini berpandangan bahwa dalam merancang, mengimplementasikan dan mengevaluasi kebijakan pendidikan harus dilakukan secara struktural sesuai dengan tahapan atau tingkatannya. Semua proses dilakukan sesuai dengan hierarki suatu organisasi dan sangat birokratis. Hal inilah yang menyebabkan pendekatan ini menjadi kaku jika diterapkan dalam proses implementasi kebijakan pendidikan karena terlalu birokratis.

b. Pendekatan Prosedural dan Manajerial (*Procedural and Managerial Approach*)

Dalam pendekatan ini tidak mementingkan penataan struktur birokrasi pelaksana tetapi dalam pendekatan ini lebih kepada proses pengembangan prosedur yang relevan dan teknik-teknik yang dirancang dengan tepat. Pendekatan ini membutuhkan beberapa peralatan canggih untuk mengimplementasikan suatu kebijakan pendidikan.

c. Pendekatan Perilaku (*Behavioural Approach*)

Pendekatan ini meletakkan perilaku manusia sebagai pelaksana dari seluruh kegiatan implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan pendidikan akan berjalan dengan baik, bila perilaku manusia dengan semua sifat-sifatnya juga dikategorikan baik.

d. Pendekatan Politik (*Political Approach*)

Pendekatan ini menekankan pada faktor-faktor politik yang berkuasa dalam memperlancar dan menghambat proses implementasi kebijakan pendidikan. Implementasi kebijakan pendidikan harus mempertimbangkan realitas-realitas politik.¹⁹

Berdasarkan keempat pendekatan yang digunakan dalam implementasi kebijakan, peneliti menggunakan pendekatan struktural (*structural approach*). Perancangan, implementasi, dan evaluasi kebijakan harus dilakukan secara struktural sesuai dengan hirarki suatu organisasi serta bersifat birokratis. Semua proses dilakukan sesuai dengan tahapan dan tingkatannya. Pendekatan struktural (*structural approach*) relevan dengan data hasil penelitian yang ditemukan di lapangan.

¹⁹Arif Rohman, *Kebijakan Pendidikan: Analisis ...*, h. 110-114.

4. Karakteristik Kebijakan Pendidikan

Kebijakan pendidikan memiliki karakteristik yang khusus, yakni:

1. Memiliki tujuan pendidikan

Kebijakan pendidikan harus memiliki tujuan, namun lebih khusus, bahwa ia harus memiliki tujuan pendidikan yang jelas dan terarah untuk memberikan kontribusi pada pendidikan.

2. Memenuhi aspek legal-formal

Kebijakan pendidikan tentunya harus diberlakukan, maka perlu adanya pemenuhan atas pra-syarat yang harus dipenuhi agar kebijakan pendidikan itu diakui dan secara sah berlaku untuk sebuah wilayah. Maka, kebijakan pendidikan harus memenuhi syarat konstitusional sesuai dengan hirarki konstitusi yang berlaku di sebuah wilayah hingga ia dapat dinyatakan sah dan resmi berlaku di wilayah tersebut. Sehingga, dapat dimunculkan suatu kebijakan pendidikan yang legitimat.

3. Memiliki konsep operasional

Kebijakan pendidikan sebagai sebuah panduan yang bersifat umum, tentunya harus mempunyai manfaat operasional agar dapat diimplementasikan dan ini adalah sebuah keharusan untuk memperjelas pencapaian tujuan pendidikan yang ingin dicapai. Apalagi kebutuhan akan kebijakan pendidikan adalah fungsi pendukung pengambilan keputusan.

4. Dibuat oleh yang berwenang

Kebijakan pendidikan itu harus dibuat oleh para ahli di bidangnya yang memiliki kewenangan untuk itu, sehingga tak sampai menimbulkan kerusakan pada pendidikan dan lingkungan di luar pendidikan. Para administrator pendidikan,

pengelola lembaga pendidikan dan para politisi yang berkaitan langsung dengan pendidikan adalah unsur minimal pembuat kebijakan pendidikan.

5. Dapat dievaluasi

Kebijakan pendidikan itu pun tentunya tak luput dari keadaan yang sesungguhnya untuk ditindaklanjuti. Jika baik, maka dipertahankan atau dikembangkan, sedangkan jika mengandung kesalahan, maka harus bisa diperbaiki. Sehingga, kebijakan pendidikan memiliki karakter dapat memungkinkan adanya evaluasi terhadapnya secara mudah dan efektif.

6. Memiliki sistematika

Kebijakan pendidikan tentunya merupakan sebuah sistem jua, oleh karenanya harus memiliki sistematika yang jelas menyangkut seluruh aspek yang ingin diatur olehnya. Sistematika itu pun dituntut memiliki efektifitas, efisiensi dan sustainabilitas yang tinggi agar kebijakan pendidikan itu tidak bersifat pragmatis, diskriminatif dan rapuh strukturnya akibat serangkaian faktorf yang hilang atau saling berbenturan satu sama lainnya. Hal ini harus diperhatikan dengan cermat agar pemberlakuannya kelak tidak menimbulkan kecacatan hukum secara internal. Kemudian, secara eksternal pun kebijakan pendidikan harus bersepadu dengan kebijakan lainnya, kebijakan politik, kebijakan moneter, bahkan kebijakan pendidikan di atasnya atau disamping dan dibawahnya.

B. Teknologi Informasi

1. Konsep Teknologi Informasi

Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani, *techne* yang berarti 'keahlian' dan *logia* yang berarti 'pengetahuan'. Dalam pengertian yang sempit, teknologi

mengacu pada obyek benda yang digunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas, atau perangkat keras.²⁰

Dalam pengertian yang lebih luas, teknologi dapat meliputi: pengertian sistem, organisasi, juga teknik. Akan tetapi, seiring dengan perkembangan dan kemajuan zaman, pengertian teknologi menjadi semakin meluas, sehingga saat ini teknologi merupakan sebuah konsep yang berkaitan dengan jenis penggunaan dan pengetahuan tentang alat dan keahlian, dan bagaimana ia dapat memberi pengaruh pada kemampuan manusia untuk mengendalikan dan mengubah sesuatu yang ada di sekitarnya.

Kata teknologi secara harfiah berasal dari bahasa latin *texere* yang berarti menyusun atau membangun, sehingga istilah teknologi seharusnya tidak terbatas pada penggunaan mesin, meskipun dalam arti sempit hal tersebut sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari.²¹

Dalam pengertian yang lebih luas, teknologi dapat meliputi: pengertian sistem, organisasi, juga teknik. Akan tetapi, seiring dengan perkembangan dan kemajuan zaman, pengertian teknologi menjadi semakin meluas, sehingga saat ini teknologi merupakan sebuah konsep yang berkaitan dengan jenis penggunaan dan pengetahuan tentang alat dan keahlian, dan bagaimana ia dapat memberi pengaruh pada kemampuan manusia untuk mengendalikan dan mengubah sesuatu yang ada di sekitarnya.

Jadi teknologi adalah semacam perpanjangan tangan manusia untuk dapat memanfaatkan alam dan sesuatu yang ada di sekelilingnya secara lebih maksimal.

²⁰Rusman dkk, *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*, (Jakarta: Grfindo persada, 2012), h. 78

²¹Rusman dkk, *Pembelajaran Berbasis Teknologi*, h. 79

Dengan demikian, secara sederhana teknologi bertujuan untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan manusia.

Informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat.²² Tidak mudah untuk mendefinisikan konsep informasi karena istilah satu ini mempunyai bermacam aspek, ciri, dan manfaat yang satu dengan lainnya terkadang sangat berbeda. Informasi bisa jadi hanya berupa kesan pikiran seseorang atau mungkin juga berupa data yang tersusun rapi dan telah terolah.²³

Ciri-ciri informasi yang berkualitas (1) akurat, artinya informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian biasaya dilakukan oleh beberapa orang yang berbeda, dan apabila hasilnya sama, maka data tersebut dianggap akurat, (2) tepat waktu, artinya informasi harus tersedia/ ada pada saat informasi diperlukan, (3) relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan, (4) lengkap, artinya informasi harus diberikan secara utuh tidak setengah-setengah.²⁴

Jenis-jenis informasi meliputi :

- a. *Absolute Information*, yaitu jenis informasi yang disajikan dengan suatu jaminan dan tidak membutuhkan penjelasan lebih lanjut.
- b. *Substitutional Information*, yaitu jenis informasi yang merujuk kepada kasus dimana konsep informasi digunakan untuk sejumlah informasi.

²²Pawit M. Yusup, *Pedoman Praktis Mencari Informasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), h. 9

²³Pawit M. Yusup, *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi*, (Jakarta: Kencana Predana Media Group), h. 1

²⁴Hadi Sutopo, *Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 98

- c. *Philosophic Information*, yaitu jenis informasi yang berkaitan dengan konsep-konsep yang menghubungkan informasi pada pengetahuan dan kebijakan.
- d. *Subjective Information*, yaitu jenis informasi yang berkaitan dengan perasaan dan emosi manusia.
- e. *Objective Information*, yaitu jenis informasi yang merujuk pada karakter logis informasi tertentu.
- f. *Cultural Information*, yaitu informasi yang memberikan tekanan pada dimensi kultural.

Istilah teknologi informasi mulai populer di akhir dekade 70-an. Pada masa sebelumnya istilah teknologi informasi dikenal dengan teknologi komputer atau pengolahan data elektronik atau EDP (*Electronic Data Processing*). Menurut kamus Oxford, teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisa, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan dan gambar.

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan yang merupakan aspek strategis untuk pengambilan keputusan.

Dalam dunia pendidikan, teknologi informasi secara umum bertujuan agar peserta didik memahami, mengenal, serta dapat menggunakan alat daripada teknologi informasi. Di samping itu, peserta didik dapat memahami bagaimana, di

mana informasi dapat diperoleh, dan bagaimana cara mengemas atau mengolah informasi yang sudah didapat.

Teknologi Informasi menurut Richard Weiner dalam *Websters New Word Dictinonary and Communication* disebutkan bahwa Teknologi Informasi adalah pemrosesan, pengolahan, dan penyebaran sata oleh kombinasi komputer dan telekomunikasi.²⁵

Teknologi Informasi menurut Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu.²⁶

Dari definisi di atas, bisa diambil suatu pengertian bahwa teknologi informasi merupakan serangkaian tahapan penanganan informasi, yang meliputi penciptaan sumber-sumber informasi, pemeliharaan saluran informasi, seleksi dan transmisi informasi, penerimaan informasi secara selektif, penyimpanan dan penelusuran informasi, serta penggunaan informasi.

Peranan teknologi informasi dalam pembelajaran ini selain membantu peserta didik dalam belajar, juga cukup berpengaruh kepada guru terutama dalam pemanfaatan fasilitas untuk kepentingan memperkaya kemampuan mengajarnya. Jadi pada dasarnya, teknologi informasi ini harus terus dikembangkan agar pemanfaatannya dalam dunia pendidikan bisa lebih dioptimalkan.

²⁵Udin Saefudin Sa'ud, *Inovasi Pendidikan* (Cet ke-1, Bandung: Alfa Beta, 2008), h. 183.

²⁶Dimiyati dan Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran* (Cet 1, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1999), h. 157.

2. Bentuk Teknologi Informasi

Teknologi Informasi mempunyai banyak macam jenisnya, dan disini akan dipaparkan beberapa macam bentuk Teknologi Informasi Pembelajaran, yaitu:

a. Laptop/ Notebook

Laptop/ Notebook adalah perangkat canggih yang fungsinya sama dengan komputer tetapi bentuknya praktis dapat dilihat dan dibawa kemana-mana karena bobotnya ringan, bentuknya ramping dan daya listriknya menggunakan baterai charger, sehingga bisa digunakan tanpa harus mencolokkan ke steker.

b. Deskbook

Deskbook adalah perangkat sejenis komputer dengan bentuknya jauh lebih praktis yaitu CPU menyatu dengan monitor sehingga mudah diletakkan di atas meja tanpa memakan banyak tempat. Namun, alat ini masih menggunakan sumber listrik steker karena belum dilengkapi baterai charger.

c. Personal Digital Assistant (PDA)

PDA adalah perangkat sejenis komputer, tetapi bentuknya sangat mini sehingga dapat dimasukkan dalam saku. Walaupun begitu, fungsinya hampir sama dengan komputer pribadi yang dapat mengolah data.

d. Kamus Elektronik

Kamus elektronik adalah perangkat elektronik yang digunakan untuk menerjemahkan antar bahasa.

e. MP4 Player

MP4 Player adalah perangkat yang dapat digunakan sebagai media penyimpanan data sekaligus sebagai alat pemutar video, musik dan game.

f. MP3 Player

MP3 Player adalah perangkat yang dapat menyimpan data hanya saja MP3 ini tidak dapat memutar video dan game, hanya dapat memutar musik dan mendengarkan radio.

g. Flashdisk

Flashdisk adalah media penyimpanan data portable yang berbentuk Universal Serial Bus. Ukurannya kecil dan bobotnya sangat ringan, tetapi dapat menyimpan data dalam jumlah besar.

h. Komputer

Komputer adalah perangkat berupa hardware dan software yang digunakan untuk membantu manusia dalam mengolah data menjadi informasi dan menyimpannya untuk ditampilkan di lain waktu.

i. Internet.

Internet adalah sebuah jaringan computer yang sangat besar yang terdiri dari jaringan-jaringan kecil yang saling terhubung yang menjangkau seluruh dunia.²⁷

3. Tujuan Penggunaan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi dalam lingkungan akademis sangat pantas digunakan, karena dapat memberikan berbagai bantuan yang sangat bermanfaat dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Fungsi dari teknologi informasi untuk pendidikan adalah untuk menjamin kualitas pendidikan di Indonesia pada umumnya, dan di sekolah pada khususnya.

²⁷Jamal Ma'mur Asmani, *Tips Efektif Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Dunia Pendidikan*, (Cet ke-1, Jogjakarta: Diva Press, 2011), h. 166-171.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pendidikan, dengan sasaran yang dipilih secara cermat, bahan ajar yang berkualitas, serta metodologi pengajaran yang tepat, akan mampu mendukung proses peningkatan mutu sekolah serta pencapaian visi dan misi sekolah. Pencapaian tujuan ini mampu mendukung proses peningkatan

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek. Penggunaan komputer, teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan dan akurat. Pengembangan teknologi informasi memerlukan perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem informasi yang dikembangkan. Teknologi informasi berhubungan dengan perubahan perilaku individual dalam melaksanakan pekerjaan.

Ada beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Seperti model TAM (Technology Acceptance Model), mengembangkan kerangka pemikiran tentang minat pemanfaatan teknologi informasi. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkan berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi.²⁸ TAM merupakan salah satu diantara banyak model penelitian yang berpengaruh dalam studi determinan akseptasi terhadap informasi. Fred D. Davis berhasil mengembangkan TAM dari teoripsikologis yang menjelaskan perilaku

²⁸Fred D. Davis, *Perceived Usefulness. Perceived Ease Of Use dan User Acceptance Of Information Technology*, (Dalam MIS Quarterly. September. Vol 13 Issue P, 1986), h. 318-340.

pengguna komputer yaitu kepercayaan, sikap, intensitas hubungan perilaku pengguna teknologi informasi. Kemanfaatan teknologi informasi sebagai suatu tingkatan pengguna percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu dapat meningkatkan prestasi kerja orang yang menggunakannya. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem informasi menunjukkan kemudahan penggunaan karena sistem sering digunakan, mudah dikenal, mudah dioperasikan, dan mudah digunakan oleh penggunanya.²⁹

Berdasarkan telaah teoritis, dapat disimpulkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi informasi ikut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan teknologi informasi. Kemudahan tersebut dapat memotivasi seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi informasi.

Teknologi informasi berkaitan dengan pelayanan, hal tersebut dikarenakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan³⁰, dimana dimensi tersebut dapat dikaitkandengan teknologi informasi. Adanya teknologi informasi pelayanan yang diberikan, khususnya pada organisasi jasa, akan semakin cepat dan akurat dan berpendapat bahwa teknologi maju, khususnya teknologi informasi, akan menyebabkan perubahan radikal maupun berkelanjutan pada organisasi. Aplikasi teknologi informasi pada organisasi akan mengalami perubahan sistem manajemen, dari system tradisional ke sistem manajemen kontemporer.³¹

²⁹Fred D. Davis, *Perceived Usefulness ...*, h. 318-340

³⁰Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 1988, Vol. 64.

³¹Indriantoro Nur. *Sistem Informasi Strategik. Dampak Teknologi Informasi Terhadap Organisasi Dan Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Jurnal Kompak No 9 Februari. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, 1996

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Departemen Pendidikan Nasional berkewajiban mewujudkan sistem pendidikan sebagai pranata sosial yang kuat dan berwibawa untuk memberdayakan semua warga negara Indonesia berkembang menjadi manusia yang berkualitas sehingga mampu dan proaktif menjawab tantangan zaman yang selalu berubah. Salah satu misi Pendidikan Nasional, meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas lembaga pendidikan dan pengelolanya sebagai pusat pembudayaan ilmu pengetahuan, ketrampilan, pengalaman, sikap, dan nilai berdasarkan standar nasional dan global. Pendidikan Nasional bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan ketrampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan (UU Sisdiknas, No 20 tahun 2003).³²

Dewasa ini dunia pendidikan paling strategis dalam mengembangkan teknologi informasi karena masa depan bangsa ditentukan oleh anak bangsa yang pandai bukan yang berotot dan berkuasa. Akses teknologi informasi dan pengetahuan menjadi rintangan riil maupun psikologis. Tantangan secara psikologis yang dihadapi oleh tenaga pendidik, kependidikan, pengelola sekolah, dan yayasan memperoleh persepsi bahwa internet, komputer adalah mahal dan merusak akhlak. Banyak tenaga pendidik kurang berminat belajar hal baru seperti komputer. Tak terpikirkan belajar

³²*Undang - Undang Sisdiknas, no 20 tahun 2003*

hal positif dari benda-benda tersebut, seperti pisau, komputer dan internet bisa bermata dua.³³

Sebagai mana diketahui saat ini telah terjadi pergeseran secara global di dalam masyarakat. Respon terhadap tantangan global di atas, telah menyebabkan pergeseran pada paradigma pelayanan public. Ada tiga pergeseran di bawah ini menjadi catatan yang penting yaitu dari :

- a. Problems-based services ke rights-based services. Pelayanan sosial yang dahulunya diberikan sekadar untuk merespon masalah atau kebutuhan masyarakat, kini diselenggarakan guna memenuhi hak-hak sosial masyarakat sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi nasional dan konvensi internasional.
- b. Rules-based approaches ke outcome-oriented approaches. Pendekatan pelayanan publik cenderung bergeser dari yang semata didasari peraturan normatif menjadi pendekatan yang berorientasi kepada hasil. Akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi menjadi kata kunci yang semakin penting.
- c. Public management ke public governance. Konsep manajemen publik, masyarakat dianggap sebagai klien, pelanggan atau sekadar pengguna layanan sehingga merupakan bagian dari market contract. Sedangkan dalam konsep pemerintahan publik, masyarakat dipandang sebagai warga negara yang merupakan bagian dari social contract. Konsep manajemen publik ini tidak berarti bahwa paradigma baru menafikan sama sekali paradigma lama.

³³Bovaird T. E. Loeffler E, *Public Management and Governance*, London: Routledge, 2003

Paradigma baru cenderung semakin menguat, diantara keduanya senantiasa ada persinggungan dan kadang saling mendukung.³⁴

Tenaga pendidik, kependidikan, dan pembelajaran adalah komponen penting dalam sebuah sistem pendidikan. Keberhasilan atau kegagalan dari suatu sistem pendidikan sangat dipengaruhi oleh dua faktor tersebut. Sertifikasi tenaga pendidik dan pengembangan pembelajaran yang belakangan ini tengah dilakukan adalah upaya untuk memperbaiki sistem pendidikan melalui dua aspek di atas. Pada awal sejarah manusia bertukar informasi melalui bahasa. Maka bahasa adalah teknologi. Bahasa memungkinkan seseorang memahami informasi yang disampaikan oleh orang lain. Tetapi bahasa yang disampaikan dari mulut ke mulut hanya bertahan sebentar saja, yaitu hanya pada saat si pengirim menyampaikan informasi melalui ucapan itu saja. Setelah ucapan itu selesai, maka informasi yang berada di tangan si penerima itu akan dilupakan dan tidak bisa disimpan lama. Selain itu jangkauan suara juga terbatas. Untuk jarak tertentu, meskipun masih terdengar, informasi yang disampaikan lewat bahasa suara akan terdegradasi bahkan hilang sama sekali.

Penyampaian teknologi informasi berkembang melalui gambar. Dengan gambar jangkauan informasi bisa lebih jauh. Gambar bisa dibawa-bawa dan disampaikan kepada orang lain. Selain itu informasi yang ada akan bertahan lebih lama. Beberapa gambar peninggalan zaman purba masih ada sampai sekarang sehingga manusia sekarang dapat (mencoba) memahami informasi yang ingin disampaikan pembuatnya. Ditemukannya alfabet dan angka arabik memudahkan

³⁴Bovaird T. E. Loeffler E. *Public Management and Governance*, London: Routledge. 2003

cara penyampaian informasi yang lebih efisien dari cara yang sebelumnya.³⁵ Suatu gambar yang mewakili suatu peristiwa dibuat dengan kombinasi alfabet, atau dengan penulisan angka, seperti MCMXLIII diganti dengan 1943. Teknologi dengan alfabet ini memudahkan dalam penulisan informasi. Teknologi percetakan memungkinkan pengiriman informasi lebih cepat lagi. Teknologi elektronik seperti radio, televisi, komputer mengakibatkan informasi menjadi lebih cepat tersebar di area yang lebih luas dan lebih lama tersimpan.

Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim/menyebarkan informasi.³⁶ Dan mengungkapkan bahwa teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video. Batasan teknologi informasi adalah sebuah perangkat yang memiliki fungsi mendukung proses pengambilan keputusan maupun perencanaan yang berbasis pada sistem informasi. Teknologi informasi terdiri dari empat komponen utama yaitu perangkat keras (technoware), sumber daya manusia (humanware), pengetahuan (infoware) dan kelembagaan (orgaware). Dalam perkembangannya dikenal tiga system informasi yaitu Pengolahan Data Elektronik (PDE), Sistem Informasi Managemen (SIM), dan Sistem Pendukung Keputusan (SPK).

³⁵H.Uno B. Hamzah dan Hj. Lamatenggo Nina, *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2010), h. 56

³⁶William B Martin, *Managing Quality Customer Service*. Jakarta: Gramedia. 2004

Defenisi di atas, nampak bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer, tetapi juga termasuk teknologi telekomunikasi . Dengan kata lain bahwa teknologi informasi merupakan hasil konvergensi antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi. Teknologi telekomunikasi merupakan teknologi komunikasi jarak jauh. Termasuk teknologi telekomunikasi yang kita gunakan sehari-hari adalah telepon, televisi, radio, handy-talky, handphone. Dikatakan sebelumnya bahwa teknologi informasi merupakan konvergensi antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi, saat ini teknologi telekomunikasi yang disebutkan di atas telah dapat digunakan untuk menghubungkan sejumlah komputer.

Pemanfaatan TIK dinyatakan optimal jika menghasilkan pelayanan publik yang efisien dari segi biaya, waktu, dan tenaga. Ukuran optimal atau tidaknya pemanfaatan TIK dalam kajian ini dilihat dari aspek penggunaan waktu dan biaya untuk pelayanan publik dan tingkat kinerja SDM (Sumber Daya Manusia) aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Penilaian penggunaan waktu dan biaya tersebut terkait dengan penilaian responden bahwa waktu yang diperlukan setelah pemanfaatan TIK adalah lebih cepat dan tepat, dan biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan publik setelah menggunakan TIK adalah lebih murah dan wajar. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aspek penggunaan waktu dan biaya kurang efisien.

C. Mutu Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³⁷ Sedangkan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.³⁸ Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Dari pengertian tersebut kualitas pelayanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang diinginkan.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/institusi/produsen guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap pelayanan suatu perusahaan/institusi/ produsen.

³⁷Fandy Tjiptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Ofset, Edisi Pertama. 2003). h. 52

³⁸Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h. 83.

Kualitas pelayanan (*service quality*) tidak terlepas dari karakteristik mutu pendidikan. Dalam hal ini Husaini Usman mengemukakan 13 (tiga) belas karakteristik yang dimiliki oleh mutu pendidikan yaitu :

1. Kinerja (*performa*) yakni berkaitan dengan aspek fungsional sekolah meliputi: kinerja guru dalam mengajar, baik dalam memberikan penjelasan meyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap, pelayanan administratif dan edukatif .
2. Waktu wajar (*timelines*) yakni sesuai dengan waktu yang wajar meliputi memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu, waktu ulangan tepat.
3. Handal (*reliability*) yakni usia pelayanan bertahan lama. Meliputi pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan lama dari tahun ke tahun, mutu sekolah tetap bertahan dan cenderung meningkat dari tahun ke tahun.
4. Data tahan (*durability*) yakni tahan banting, misalnya meskipun krisis moneter, sekolah masih tetap bertahan
5. Indah (*aesteties*) misalnya eksterior dan interior sekolah ditata menarik, guru membuat media-media pendidikan yang menarik.
6. Hubungan manusiawi (*personal interface*) yakni menunjang tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme. Misalnya warga sekolah saling menghormati, demokrasi, dan menghargai profesionalisme.
7. Mudah penggunaannya (*easy of use*) yakni sarana dan prasarana dipakai. Misalnya aturan-aturan sekolah mudah diterapkan, buku-buku perpustakaan mudah dipinjam di kembalikan tepat waktu.

8. Bentuk khusus (feature) yakni keunggulan tertentu misalnya sekolah unggul dalam hal penguasaan teknologi informasi (komputerisasi).
9. Standar tertentu (conformance to specification) yakni memenuhi standar tertentu. Misalnya sekolah telah memenuhi standar pelayanan minimal.
10. Konsistensi (consistency) yakni keajegan, konstan dan stabil, misalnya mutu sekolah tidak menurun dari dulu hingga sekarang, warga sekolah konsisten dengan perkataannya.
11. Seragam (uniformity) yakni tanpa variasi, tidak tercampur. Misalnya sekolah melaksanakan aturan, tidak pandang bulu, seragam dalam berpakaian.
12. Mampu melayani (serviceability) yakni mampu memberikan pelayanan prima. Misalnya sekolah menyediakan kotak saran dan saran-saran yang masuk mampu dipenuhi dengan baik sehingga pelanggan merasa puas.
13. Ketepatan (accuracy) yakni ketepatan dalam pelayanan misalnya sekolah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan sekolah.³⁹

Seiring dengan adanya tuntutan akan lulusan lembaga pendidikan yang bermutu, bersamaan dengan perubahan-perubahan yang begitu cepat serta tantangan yang semakin besar dan kompleks, merupakan konsekuensi yang tak bisa dihindari dalam perkembangan kehidupan saat ini. Untuk itu, tugas lembaga pendidikan untuk mengupayakan peningkatan daya saing lulusan serta produk-produk akademik lainnya merupakan suatu hal yang mutlak dibutuhkan, antara lain dapat dicapai melalui peningkatan mutu pendidikan. Namun, tanggung jawab ini bukanlah monopoli satuan pendidikan saja, bahwa mutu pelayanan publik saat ini juga berada

³⁹Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 411.

pada fase rendah, untuk itu pendidikan sebagai salah satu sektor pelayanan publik dituntut untuk tampil mengatasi hal ini, untuk menjawab hal tersebut pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan yang menyangkut Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 Bab VI Pasal 5 Ayat 1 menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pendidikan merupakan tolok ukur kinerja pelayanan pendidikan yang diselenggarakan daerah untuk menjamin kualitas pelayanan sektor pendidikan kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu. Implikasi pada institusi pendidikan baik pusat maupun daerah sebagai organisasi penyelenggara pada sektor pendidikan sebagaimana tertuang dalam peraturan tersebut memiliki fungsi ganda. Fungsi-fungsi tersebut dimaksudkan untuk memenuhi tujuan internal kelembagaan dan fungsi sosial memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh stakeholder pengguna dalam rangka ikut serta mencerdaskan kehidupan bangsa.

Mursalim mengemukakan bahwa untuk menjamin keterlaksanaan fungsi-fungsi diatas, maka diperlukan suatu konsep dan kebijakan operasional peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan jasa pendidikan melalui berbagai pendekatan dan metode manajerial.⁴⁰ Pada tataran implementasi tentang konsep mutu, bahwa setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Oleh karena itu, manajemen kualitas kelembagaan pendidikan pada hakekatnya bertujuan mengintegrasikan semua fungsi organisasi yang berfokus pada

⁴⁰Mursalim, *Paradigma Baru Peningkatan Mutu Satuan Pendidikan dalam Perspektif Total Quality Management*, h. 134.

pemenuhan keinginan *stakeholder* dan tujuan penyelenggara pendidikan sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Berdasarkan uraian diatas, maka untuk mencapai suatu kondisi manajemen mutu pelayanan pendidikan yang memenuhi SPM, diperlukan konsep penjamin mutu dengan sejumlah kriteria yang jelas dan terukur. Penyelenggaraan pelayanan pendidikan dikatakan bermutu atau berkualitas apabila mampu menerapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif) dan mampu memenuhi kebutuhan *stakeholder* (aspek induktif). Sebagaimana Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 Bab VI Pasal 5 Ayat 1 Tujuan penjamin mutu adalah memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan minimal pendidikan secara berkelanjutan oleh satuan penyelenggara pendidikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) yang dijalankan oleh suatu penyelenggara pendidikan secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta memenuhi kebutuhan *stakeholder* melalui penyelenggaraa kegiatan yang bersifat operasional. Sistem manajemen mutu dirancang untuk memenuhi mutu terpadu. Standar sistem mutu menentukan ukuran pengawasan yang diperlukan untuk membantu memastikan bahwa produk jadi atau jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Mutu menjadi hal yang sangat sentral dalam manajemen mutu terpadu. Untuk menjamin dan mengendalikan mutu tersebut, manajemen mutu terpadu bertujuan memberikan kepastian bahwa setiap kegiatan memberikan kontribusi guna mencapai tujuan utama dan dilaksanakan dengan penuh efisien. Falsafah dasar mutu terpadu adalah mengerjakan pekerjaan yang benar dan tepat sejak pertama kali.

Berdasarkan uraian di atas, standar mutu pendidikan secara nasional sangat dibutuhkan untuk menjadi kriteria minimal tentang system pendidikan. Hal tersebut tertuang dalam delapan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang mencakup a) standar isi; b) standar proses c) kompetensi lulusan d) standar pendidik dan tenaga kependidikan; e) standar sarana dan prasarana; f) standar pengelolaan; g) standar pembiayaan; dan h) standar penilaian pendidikan. Namun, dari kedelapan standar tersebut ternyata tidak seluruh komponen standar berpengaruh signifikan, bahwa 85% dari masalah-masalah mutu terletak pada manajemen (pengelolaan), dan selebihnya disebabkan oleh pekerja.

Dari pembahasan tersebut dapat ditarik benang merah, bahwa pada hakikatnya pendidikan yang bermutu akan diperoleh dari lembaga pendidikan yang bermutu, dan lembaga pendidikan yang bermutu akan menghasilkan SDM yang bermutu pula. Untuk itu, berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan mutu satuan pendidikan dengan menggunakan multi pendekatan dari berbagai disiplin ilmu. Salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadopsi dalam dunia pendidikan adalah *Total Quality Management (TQM)*.

Garbutt Susan menguraikan konsep-konsep peningkatan mutu pada dunia industri telah lama diadaptasi oleh satuan pendidikan, contoh yang paling sederhana adalah penerapan pada beberapa perangkat dan teknik seperti yang sering digunakan dalam analisa bisnis.⁴¹ Oleh karena itu, satuan pendidikan hendaknya memahami perkembangan manajemen sistem industri modern agar mampu mendesain, menerapkan, mengendalikan, dan meningkatkan kinerja sistem pendidikan yang

⁴¹Garbutt Susan, *Education and Training*, Vol 38 nmr 7 1996, h. 2.

memenuhi kebutuhan manajemen industri modern. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan yang memosisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa, yaitu institusi yang memberikan pelayanan (*servis*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Maka, pada saat itulah dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.

Untuk pengembangan manajemen mutu terpadu, usaha pendidikan Islam adalah memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila pelanggan telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan oleh produsen/institusi pendidikan. Para pelanggan layanan pendidikan, Salis membagi empat kelompok, yaitu : *Pertama* yang belajar, bisa merupakan mahasiswa/pelajar/murid/peserta belajar yang biasa disebut klien/pelanggan primer (*primary external customers*). Mereka inilah yang langsung menerima manfaat layanan pendidikan dari lembaga tersebut. *Kedua*, para klien terkait dengan orang yang mengirimnya ke lembaga pendidikan, yaitu orang tua atau lembaga tempat klien tersebut bekerja, dan mereka ini kita sebut sebagai pelanggan sekunder (*secondary external customers*). Pelanggan lainnya yang *ketiga* bersifat tersier adalah lapangan kerja bisapemerintah maupun masyarakat pengguna output pendidikan (*tertiary external customers*). Selain itu, yang *keempat*, dalam hubungan kelembagaan masih terdapat pelanggan lainnya yaitu yang berasal dari intern lembaga; mereka itu adalah

para guru/dosen/tutor dan tenaga administrasi lembaga pendidikan, serta pimpinan lembaga pendidikan (*internal customers*).⁴²

Walaupun para guru/dosen/tutor dan tenaga administrasi, serta pimpinan lembaga pendidikan tersebut terlibat dalam proses pelayanan jasa, tetapi mereka termasuk juga pelanggan jika dilihat dari hubungan manajemen. Mereka berkepentingan dengan lembaga tersebut untuk maju, karena semakin maju dan berkualitas dari suatu lembaga pendidikan mereka akan diuntungkan, baik kebanggaan maupun finansial. Seperti disebut di atas bahwa program peningkatan mutu harus berorientasi kepada kebutuhan/harapan pelanggan, maka layanan pendidikan suatu lembaga haruslah memperhatikan masing-masing pelanggan di atas.

Kepuasan dan kebanggaan dari mereka sebagai penerima manfaat layanan pendidikan harus menjadi acuan bagi program peningkatan mutu layanan pendidikan. Potensi perkembangan, dan keaktifan murid tentu saja merupakan yang paling utama dalam peningkatan mutu pendidikan. Perkembangan fisik yang baik, baik jasmani maupun otak, menentukan kemajuannya. Demikian pula dengan lainnya, misalnya bakat, perkembangan mental, emosional, pribadi, sosial, sikap mental, nilai-nilai, minat, pengertian, umur, dan kesehatan; kesemuanya akan mempengaruhi hasil belajar dan mutu seseorang. Untuk itu, maka perhatian terhadap peserta didik menjadi sangat penting.

Seperti disebut di atas bahwa program peningkatan mutu harus berorientasi kepada kebutuhan atau harapan pelanggan, maka layanan pendidikan Islam haruslah memperhatikan masing-masing pelanggan tersebut. Kepuasan dan kebanggaan dari

⁴²Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*. (Jogjakarta:IRCiSoD, 2006), h. 52

mereka sebagai penerima manfaat layanan pendidikan harus menjadi acuan bagi program peningkatan mutu layanan pendidikan Islam.

Untuk mengaplikasikan konsep TQM ke dalam pendidikan, perlu meminjam prinsip-prinsip pencapaian mutu. Edward Deming, yang menguraikan tentang penerapan prinsip-prinsip tersebut ke dalam pendidikan Islam: *Pertama*, untuk menjadi lembaga pendidikan Islam yang bermutu perlu kesadaran, niat dan usaha yang sungguh-sungguh dari segenap unsur di dalamnya. Mutu pendidikan Islam dapat diukur dari pengakuan orang lain (siswa, sejawat dan masyarakat) bahwa pendidikan Islam tersebut benar-benar memberikan pengaruh positif bagi kemajuan personal, melahirkan temuan-temuan melalui riset yang bermanfaat bagi pengembangan masyarakat, bangsa dan dunia.

Kedua, lembaga pendidikan Islam yang bermutu adalah yang secara keseluruhan memberikan kepuasan kepada masyarakat pelanggannya, artinya harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan jasa yang diberikan oleh lembaga tersebut. Kebutuhan pelanggan adalah berkembangnya SDM yang bermutu dan tersedianya informasi, pengetahuan dan teknologi yang bermanfaat, karya lembaga pendidikan Islam tersebut. Bentuk kepuasan pelanggan misalnya para lulusannya merasakan manfaat pendidikannya dalam meniti karirnya di lapangan kerja. Selain itu di dalam pendidikan Islam tersebut terjadi proses belajar-mengajar yang teratur dan lancar, guru-gurunya produktif, berperan aktif dalam memajukan bangsa dan negara, dan lulusannya berprestasi cemerlang di masyarakat.

Ketiga, perhatian lembaga pendidikan Islam selalu ditujukan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan: siswa, masyarakat, industri, pemerintahan dan lainnya,

sehingga mereka puas karenanya. Pendidikan Islam yang mampu memberikan kontribusi bagi tatanan kehidupan yang lebih luas. Pendidikan Islam mampu bersaing pada posisi-posisi strategis untuk membangun kualitas hidup manusia secara adil, setara dan bijaksana.

Keempat, pendidikan Islam yang bermutu tumbuh dan berkembang karena adanya modal kerjasama yang baik antar sesama unsur di dalamnya untuk mencapai mutu yang ditetapkan. Sebagai contoh kelompok pengajar bekerjasama menyusun strategi pembelajaran siswa secara efektif dan efisien. Jika hanya satu atau dua saja guru yang mengajar secara baik tidaklah cukup, karena tidak akan menjamin terjadinya mutu siswa yang baik. Untuk itu, maka harus semua guru menjadi pengajar yang baik. Sebaliknya, jika gurunya menjadi pengajar yang baik, maka siswanya haruslah ingin belajar secara efektif. Proses belajar mengajar tidak dapat dikatakan efektif dan efisien jika hanya sepihak, gurunya saja atau siswanya saja yang baik. Interaksi yang baik antar sesama unsur dalam pendidikan Islam harus terjalin secara intensif, agar pencapaian mutu dapat berhasil sesuai harapan. Dalam upaya menggiatkan kerjasama antar unsur dalam pendidikan Islam tersebut perlu dibentuk “tim perbaikan mutu” yang diberi kewenangan untuk mencari upaya agar mutu pendidikan Islam lebih baik. Untuk ini pelatihan kepada tim terutama tentang cara-cara bekerjasama yang efektif dan efisien dalam tim sangat diperlukan.

Kelima, diperlukan pimpinan yang mampu memotivasi, mengarahkan, dan mempermudah serta mempercepat proses perbaikan mutu. Pimpinan lembaga (kepala sekolah atau madrasah, wakil kepala sekolah, hingga kepala bagian-bagian terkait) bertugas sebagai motivator dan fasilitator bagi orang-orang yang bekerja dibawah

pengawasannya untuk mencapai mutu. Setiap atasan adalah pemimpin, sehingga ia haruslah memiliki kepemimpinan. Kepemimpinan haruslah yang membuat orang kemudian merasa lebih berdaya, sehingga yang dipimpin mampu melaksanakan tugas pekerjaannya lebih baik dan hasil yang lebih baik pula.

Keenam, semua karya lembaga pendidikan Islam (pengajaran, penelitian, pengabdian, administrasi dan seterusnya) selalu diorientasikan pada mutu, karena setiap unsur yang ada di dalamnya telah berkomitmen kuat pada mutu. Akibat dari orientasi ini, maka semua karya yang tidak bermutu ditolak atau dihindari.

Ketujuh, ada upaya perbaikan mutu lembaga pendidikan secara berkelanjutan. Untuk ini standar mutu yang ditetapkan sebelumnya selalu dievaluasi dan diperbaiki sedikit demi sedikit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Kedelapan, segala keputusan untuk perbaikan mutu pelayanan pendidikan atau pengajaran selalau didasarkan data dan fakta untuk menghindari adanya kelemahan dan keraguan dalam pelaksanaannya.

Kesembilan, penyajian data dan fakta dapat ditunjang dengan berbagai alat dan teknik untuk perbaikan mutu yang bisa dianalisis dan disimpulkan, sehingga tidak menyesatkan.

Kesepuluh, hendaknya pekerjaan di lembaga pendidikan jangan dilihat sebagai pekerjaan rutin yang sama saja dari waktu ke waktu, karena bisa membosankan. Setiap kegiatan di lembaga tersebut harus direncanakan dan dilaksanakan dengan cermat, serta hasilnya dievaluasi dan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. Hendaknya tercipta kondisi pada setiap yang bekerja

dilembaga tersebut untuk bersedia belajar sambil bekerja, dan sedapat mungkin diprogramkan baik belajar tentang materi, metode, prosedur dan lain-lain.

Kesebelas, dari waktu ke waktu prosedur kerja yang digunakan di lembaga pendidikan Islam perlu ditinjau apakah mendatangkan hasil yang diharapkan. Jika tidak maka prosedur tersebut perlu diubah dengan yang lebih baik.

Keduabelas, perlunya pengakuan dan penghargaan bagi yang telah berusaha memperbaiki mutu kerja dan hasilnya. Para guru dan karyawan administrasi mencoba cara-cara kerja baru dan jika mereka berhasil diberikan pengakuan dan penghargaan.

Ketigabelas, perbaikan prosedur antar fungsi di lembaga pendidikan Islam sebagai bentuk kerjasama harus dijalin hubungan saling membutuhkan satu sama lain. Tidak ada yang lebih penting satu unsur dari unsur yang lain dalam mencapai mutu pendidikan Islam. Misalnya, tenaga administrasi sama pentingnya dengan tenaga pengajar, dan sebaliknya.

Keempatbelas, tradisikan pertemuan antar pengajar dan siswa untuk mereview proses belajar-mengajar dalam rangka memperbaiki pengajaran yang bemutu. Pertemuan dengan orangtua siswa, pertemuan dengan tokoh masyarakat, dengan alumni, pemerintah daerah, pengusaha dan donatur lembaga pendidikan Islam dapat dilakukan oleh penyelenggara lembaga pendidikan Islam. Pendek kata, hendaknya semua unsur yang berkepentingan dengan lembaga pendidikan Islam dapat berpartisipasi ikut mengembangkan pendidikan Islam mencapai mutu yang baik.

Berdasarkan hal-hal di atas, tampak bahwa sebenarnya mutu pendidikan Islam adalah merupakan akumulasi dari cerminan semua mutu jasa pelayanan yang ada di lembaga pendidikan Islam yang diterima oleh para pelanggannya. Layanan pendidikan Islam adalah suatu proses yang panjang, dan sistem yang berjalan secara padu. Bila semua kegiatan dilakukan dengan baik, maka hasil akhir layanan pendidikan tersebut akan mencapai hasil yang baik, berupa “mutu terpadu.”

Institusi pendidikan sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan interaksi antara produsen (penyedia jasa) dan konsumen (pemakai/pelanggan jasa) agar pelanggan merasa nyaman dan terlayani, Fandy Tjiptono merumuskan lima hal yang dapat menentukan kualitas mutu lembaga/produsen ditinjau dari aspek pelayanan, yaitu;

Pertama; Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Contoh meliputi kurikulum dan penawaran mata pelajaran/kuliah yang benar-benar menyesuaikan dengan tuntutan keterampilan, profesi, dan dunia kerja. Dalam proses pembelajaran tentunya sesuai dengan jadwal, lancar, penilaian yang obyektif, fair,, dan tepat waktu dan seterusnya. *Kedua;* Daya tanggap (responsiveness), yaitu kesediaan staf akademik (guru/dosen), non akademik untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap kepada para pelanggan internal maupun eksternal. Contoh mudah ditemui untuk dimintai bantuan dalam hal konsultasi dalam mengembangkan potensi diri terutama pelanggan primer. *Ketiga;* Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap semua orang, dan sifat terpercaya yang dimiliki para staf. Contoh semua staf menunjukkan

sikap dan perilaku profesionalisme dan kesopanan yang diatour suatu standar atau kode etik intitusi, menjamin kesamaan hak dan kewajiban semua pelanggan. *Keempat*, Emapati, yaitu kemudahan dalam komunikasi, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan spesifik. Misalnya guru/dosen berusaha mengenal pelanggan primer (siswa/mahasiswa), dan benar-benar sebagai konselor maupun supervisor. *Kelima*, Bukti fisik, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/guru, dan sarana komunikasi dan seterusnya.⁴³

Dari uraian diatas, bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor esensial dalam *Total Quality Management (TQM)* maka, institusi/lembaga pendidikan dalam menerapkan TQM harus fokus pada pelayanan konsumen sebagai pelanggan, terutama pelanggan primer (siswa).

D. Penelitian Yang Relevan

Dari pengamatan penulis terdapat banyak sekali hasil penelitian yang relevan dan berkaitan dengan pembahsan tentang teknologi informasi yaitu :

1. Penelitian yang pertama yaitu Tesis Arnoldus Masdiharjo yang berjudul Pengaruh Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan Terhadap Mutu Pelayanan Sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang Jawa Tengah. Hasil dari penelitian ini yaitu Pengambilan kebijakan mutu pelayanan sekolah, masalah khusus rekrutmen yayasan maupun sekolah mengangkat tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang menguasai pengetahuan dasar tentang komputer, teknologi informasi untuk tugas

⁴³Fandy Tjiptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Ofset. 2003). h. 409.

profesinya.⁴⁴

2. Penelitian kedua adalah Jurnal Liana Sugandi yang berjudul Pengaruh Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Pelayanan dalam Proses Belajar Mengajar.⁴⁵ Hasil dari penelitian ini adalah Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif penggunaan teknologi informasi kualitas informasi dalam peningkatan proses belajar mengajar. Penggunaan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga menimbulkan kepuasan bagi penerima informasi dan baik perusahaan jasa maupun perusahaan dagang juga sangat tergantung kepada informasi yang berkualitas yaitu informasi yang dapat dipakai untuk merumuskan strategi, mengambil keputusan, pembandingan, mengontrol kegiatan operasional sehari-hari dan memecahkan masalah secara real time.
3. Penelitian ketiga adalah Jurnal Dede Kurniyadi dan Asri Mulyani yang berjudul Implementasi Pengembangan Student Information Terminal (S-IT) Untuk Pelayanan Akademik Mahasiswa. Hasil dari penelitian ini adalah Dengan adanya S-IT tentunya akan memberikan dampak positif bagi para staf pegawai perguruan tinggi seperti staf administrasi, staf keuangan, dan staf program studi, karena secara tidak langsung akan meringankan mobilitas kerja pelayanan mereka terhadap mahasiswa dan juga untuk menghindari kesalahan penyampaian informasi yang mungkin terjadi dengan cara tradisional.

⁴⁴Arnoldus Masdiharjo, *Pengaruh Teknologi Informasi dan Implementasi Kebijakan Pendidikan Terhadap Mutu Pelayanan Sekolah pada SMA Yayasan Pangudi Luhur Don Bosko di Semarang Jawa Tengah*, 2011

⁴⁵Liana Sugandi, *Pengaruh Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Pelayanan dalam Proses Belajar Mengajar*, 2014

Namun yang tidak kalah pentingnya adalah S-IT ini diharapkan dapat meningkatkan fungsi pelayanan akademik perguruan tinggi terhadap mahasiswa secara mudah, cepat, efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan daya saing perguruan tinggi⁴⁶

4. Penelitian keempat adalah jurnal Mikrotik M. Husaini yang berjudul Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Bidang Pendidikan (*e-education*) pada IAIN Raden Intan Lampung. hasil dari penelitian ini adalah Pemanfaatan teknologi informasi untuk proses pendidikan antara lain meliputi; manajemen sistem informasi (SIM), *elearning*, media pembelajaran, dan pendidikan *life skill*.⁴⁷
5. Penelitian kelima adalah jurnal Bibit Sih Handoko berjudul Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran (*Virtual Learning*). hasil dari penelitian ini adalah Untuk dapat menerapkan virtual learning perlu ada perubahan paradigma dari yang berorientasi pada guru menjadi berorientasi pada siswa.⁴⁸
6. Penelitian yang ke enam adalah jurnal Ambar Sri Lestari berjudul Problematika Teknologi Informasi sebagai Media dalam Pembelajaran pada Lembaga Pendidikan Tinggi di IAIN Kendari. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pembelajaran kini telah berkembang secara massif dengan pemanfaatan teknologi informasi. Beberapa problema yang dijumpai dari pemanfaatan

⁴⁶Dede Kurniyadi.,Asri Mulyani, *Implementasi Pengembangan Student Information Terminal (S-IT) Untuk Pelayanan Akademik Mahasiswa,2016*

⁴⁷M.Husaini, *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Bidang Pendidikan (e-ducation) pada IAIN Raden Intan Lampung, 2014*

⁴⁸Bibit Sih Handoko, *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk meningkatkan Kualitas Pembelajaran (Virtual Learning), 2017*

elearning ini juga salah satunya adalah akses jaringan internet yang masih dirasa cukup sulit bila dilakukan pada saat pembelajaran tatap muka terlebih pembelajaran secara terpisah/diluar kelas. Hal lainnya yang cukup mendasar juga tentang keinginan pada tenaga pendidikan dalam memanfaatkan e-learning masih rendah dengan alasan repot dan kurang praktis sehingga pembelajaran akhirnya kembali lagi pada tatap muka (konvensional). Pada penggunaan absensi online sudah diterapkan pada tahun ajaran 2017-2018 dimana dosen dapat melakukan absensi kehadiran mahasiswa secara langsung yang terhubung pada internet sekalipun kebijakan ini sangat bagus namun kendala yang ditemui dilapangan kembali lagi pada jaringan internet yang masih sulit dan tidak lancar dalam mengakses kecuali dosen menggunakan paket data pribadi.⁴⁹

Penelitian pertama dan kedua memiliki kesamaan yaitu penelitian terhadap penggunaan media dalam proses pembelajaran, penelitian yang ketiga mengenai pengembangan lembaga pendidikan dan dilihat dari perspektif Manajemen Berbasis Sekolah (MBS), sedangkan pada penelitian yang ke empat, ke lima dan ke enam membahas tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pendidikan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan.

Sedangkan ciri khusus dari penelitian ini yang membedakan dengan ke enam penelitian di atas yaitu lebih spesifik melakukan penelitian terhadap implementasi teknologi informasi. Dalam penelitian ini mengupas dan mendeskripsikan mengenai implementasi kebijakan terkait teknologi informasi terhadap mutu pelayanan madrasah. Jadi obyek yang dijadikan penelitian sangatlah berbeda. Serta fokus dari

⁴⁹Ambar Sri Lestari, *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pendidikan Karakter*, Jurnal Zawiyah Pemikiran Islam, Vol. 2 No. 3, Desember 2017.

penelitian ini yaitu peran teknologi informasi yang menjadi salah satu faktor pendukung peningkatan kualitas mutu pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Muna, kabupaten Muna.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perkembangan mengenai implementasi kebijakan pendidikan terkait teknologi informasi, pada MAN 1 Muna di Kabupaten Muna, Sulawesi Tenggara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan wawancara sebagai alat pokok pengumpulan data dan untuk melengkapi data penelitian, maka diperlukan dokumen-dokumen dan observasi lapangan.

Komunikasi, ketersediaan sumber daya, ketersediaan implementator dan struktur organisasi yang jelas berpengaruh pada keberhasilan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan pada MAN 1 Muna di Kabupaten Muna, Sulawesi Tenggara. Penerima pengguna teknologi informasi ikut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan teknologi informasi. Kemanfaatan dapat memotivasi seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi informasi.⁵⁰ Kebijakan pendidikan tentang teknologi informasi berpengaruh pada keberhasilan mutu pelayanan madrasah pada MAN 1 Muna di Kabupaten Muna, Sulawesi Tenggara.

⁵⁰Fred D. Davis, *Perceived Usefulness. Perceived Ease Of Use dan User Acceptance Of Information Technology*. (Dalam MIS Quarterly. September. Vol 13 Issue P, 1986). h. 318-340

Skema Kerangka Pikir

