

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM CERDAS DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI  
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**DESI AFRIANI HUTAGALUNG**

**NPM: 1403100133**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **DESI AFRANI HUTAGALUNG**  
N P M : 1403100133.P.  
Program Study : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM CERDAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DIDINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG**

Medan, 2018

Pembimbing I

**Drs. R. KUSNADI, M.AP**

Disetujui Oleh  
Ketua Jurusan

**NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd**

Dekan

**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **DESI AFRIANI HUTAGALUNG**

N P M : 1403100133.P.

Program Study : Ilmu Administrasi Negara

Pada hari, tanggal : jum'at, 19 Oktober 2018

W a k t u : 08.00 WIB s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd**

PENGUJI II : **MUJAHIDDIN, S.Sos., M.AP**

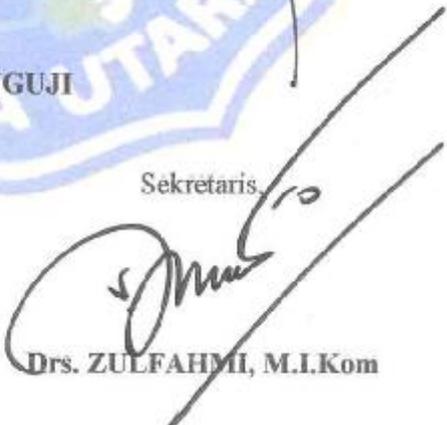
PENGUJI III : **Drs. R. KUSNADI, M.AP**

### PANITIA PENGUJI

Ketua,

  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP**

Sekretaris,

  
**Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom**

## PERNYATAAN



Dengan ini saya, Desi Afriani Hutagalung NPM: 1403100133 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya menjiplak dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian saya di batalkan .
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.



DESIAFRIANI HUTAGALUNG



20 tahun Cerdas & Terpercaya

silahkan menandatangani surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : DESI AFRANI HUTAGALUNG  
NPM : 1403100133  
Jurusan : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM CERDAS DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI DAUATIS PENDIDIKAN  
KABUPATEN DELI SERDANG

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	2-8 2018	Buat Bab I dan Bab II serta Bab III (Tupoksi Suscei 29/3 Pedoman PA SKA UMSU/2018)	[Signature]
2	7-8 2018	Buat Skripsi dan membuat kepada hasil seminar proposal	[Signature]
3	21-8 2018	Perbaikan kerangka uraian pada Bab I dan Bab II Sempurnakan kerangka kerangka	[Signature]
4	28-8 2018	Buat daftar waftan dan tabel pedoman pada Kategori 1 dan 2	[Signature]
5	11-09 2018	Perbaikan bagian Struktur Organisasi pada Bab II Bab III (Deskripsi latar pembelajaran dan Tupoksi)	[Signature]
6	23-9 2018	Sempurnakan tabel pada Bab IV	[Signature]
7	9-10 2018	Perbaikan uraian Pendahuluan	[Signature]
8	11-10 2018	Revisi Skripsi	[Signature]

Medan, ~~Oktober~~ 2018

Dekan,

[Signature]

DR. ARIFIN SALEH M.SP.

Ketua Program Studi,

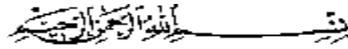
[Signature]

(NAILI KHARIMAH SIMP - DESI KHUSNADI PABAP)

Pembimbing ke : I

[Signature]

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. Sebagai bentuk aplikasi teori yang selama ini didapatkan melalui proses perkuliahan yang dilaksanakan.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis sangat berterima kasih kepada kedua orang tua yang senantiasa mendo'akan dan memberikan semangat, dan begitu juga untuk Abang & Kakak yang selalu membantu dan memotivasi dalam mengerjakan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sudah selayaknya segala kerendahan hati mengucapkan ribuan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Agusani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.SP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Nalil Khairiah S.Ip, M.Pd, selaku Ketua Jurusan/Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, MSP, selaku Sekretaris Prodi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Drs. R. Kusnadi, M.AP, selaku dosen Pembimbing pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan segenap Staff/Pegawai Biro Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU yang tidak bisa penulis uraikan satu persatu. Terima kasih banyak karena telah menyumbangkan pemikiran serta ilmu yang bermanfaat, sehingga penulis bisa menyelesaikan studi Strata-1. Permohonan maaf tentunya penulis khaturkan kepada segenap Visitas Akademika FISIP UMSU atas kekurangan yang ada pada diri penulis.
7. Begitu pula kepada segenap rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2014 kelas Pembangunan yang telah mendukung dan memotivasi serta mendoakan agar skripsi ini segera terwujud, Jika penulis banyak melakukan kesalahan, dengan ketulusan hati yang paling dalam penulis minta maaf yang sebesar-besarnya dan mengucapkan ribuan terima kasih atas semua kebaikan yang telah diberikan, terutama kepada sahabat Misniaty selaku teman kost yang selama 4 tahun menemani dalam keadaan apapun baik senang maupun susah., dan

terima kasih juga untuk kakak Arin yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang di dalam skripsi ini, tidak luput dari kekurangan dan kelemahan baik dari segi teknis, redaksi maupun materinya. Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Medan, September 2018

Penulis

**DESI AFRIANI HUTAGALUNG**

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM CERDAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG**

**oleh**  
**DESI AFRIANI HUTAGALUNG**  
**NPM: 1403100133**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelaksanaan program CERDAS dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif, yaitu dengan menggambarkan keadaan pelaksanaan program Cerdas berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisis kebenarannya berdasarkan data kualitatif yang diperoleh dari hasil penelitian. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah adanya efektivitas pelaksanaan program Cerdas dalam penyelenggaraan pendidikan; adanya Strategi program Percepatan terhadap Rehabilitasi Sekolah dengan melibatkan peranserta sektor Swasta, dan Masyarakat; adanya tujuan dan target/sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan; dan adanya proses pemberian pelayanan prima dalam pelaksanaan program Cerdas (terpenuhinya unsur-unsur pelayanan prima dalam peningkatan kualitas pelayanan pendidikan); serta adanya dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan program Cerdas.

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa dalam usaha pencapaian tujuan dan sasaran serta strategi pelaksanaan program Cerdas yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran pelaksanaan program Cerdas dapat diwujudkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia bidang Pendidikan yang sangat ditentukan oleh efektivitas pelaksanaannya yang merupakan proses untuk mendapatkan sumber daya tambahan, melalui proses kerjasama antara pemerintah, swasta dan masyarakat, dalam merehabilitasi sarana dan fasilitas pendidikan di sekolah-sekolah. Kemudian proses pemberian pelayanan publik dalam pelaksanaan program Cerdas sangat ditentukan oleh adanya tiga unsur dalam proses pemberian pelayanan prima dalam pelaksanaan program Cerdas, yaitu (1) terdapat pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat. (2) pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, (3) pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Selanjutnya dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan sangat ditentukan oleh dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelaksanaan program Cerdas, yang secara prinsip bahwa sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pendidikan harus disesuaikan dengan aturan yang telah ditetapkan.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b> .....	8
A. Konsepsi Efektivitas .....	8
1. Pengertian Efektivitas .....	7
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja .....	8
B. Konsepsi Pelaksanaan Program Cerdas .....	15
1. Pengertian Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> ).....	15
2. Prinsip-prinsip Pelaksanaan.....	18
3. Mencapai Pelaksanaan yang Efektif .....	19
4. Fungsi-fungsi Pelaksanaan .....	22
5. Pengertian Program .....	23

	Halaman
6. Program CERDAS (Percepatan Rehabilitasi dan Apresiasi terhadap Sekolah) .....	25
B. Konsepsi Kualitas dan Pelayanan Publik.....	27
1. Pengertian Kualitas .....	27
2. Pengertian Pelayanan .....	29
3. Pengertian Pelayanan Publik.....	32
4. Pengertian Pelayanan Prima .....	40
5. Kualitas Pelayanan Publik .....	43
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	44
C. Konsepsi Pendidikan .....	45
1. Pengertian Pendidikan.....	45
2. Sarana dan Prasarana Pendidikan .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. .. Jenis Penelitian .....	50
B. .. Kerangka Konsep .....	50
C. .. Definisi Konsep .....	51
D. .. Kategorisasi .....	53
E. .. Teknik Pengumpulan Data .....	54
F. .. Teknik Analisis Data .....	54
G. .. Narasumber .....	55

	Halaman
H... Lokasi dan Waktu Penelitian .....	56
I... Deskripsi Lokasi Penelitian .....	56
1. Gambaran umum Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.	56
2. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan .....	58
3. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan .....	57
4. Keadaan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pendidikan Kabupaten deli Serdang .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
A. Hasil Penelitian .....	63
1. Deskripsi Data Narasumber .....	63
2. Deskripsi Hasil Wawancara .....	66
B. Pembahasan ... ..	76
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Simpulan .....	89
B. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	
Deskripsi Aparatur Sipil Negara berdasarkan Eselonisasi pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang .....	60
Tabel 3.2	
Deskripsi Aparatur Sipil Negara berdasarkan Golongan/Ruang Kepangkatan, pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.....	60
Tabel 3.3	
Deskripsi Aparatur Sipil Negara berdasarkan Usia atau Umur pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang .....	61
Tabel 3.4	
Deskripsi Aparatur Sipil Negara berdasarkan Jenis Kelamin pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.....	61
Tabel 4.1	
Distribusi Data Narasumber berdasarkan Eselonisasi pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang.....	63
Tabel 4.2	
Distribusi Data Narasumber berdasarkan Golongan/Ruang Kepangkatan pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang.....	64
Tabel 4.3	
Distribusi Data Narasumber berdasarkan Pendidikan Formal pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang .....	64

Tabel 4.4	
Distribusi Data Narasumber berdasarkan Pendidikan Non Formal pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang .....	64
Tabel 4.5	
Distribusi Data Narasumber berdasarkan Usia/Umur pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang.....	65
Tabel 4.6	
Distribusi Data Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang.....	65

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tertuang dalam Pembukaan Undang Undang Dasar 1945, bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, pemerintah mempunyai beberapa program pembangunan dibidang pendidikan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa tersebut, yang dalam pelaksanaannya dibutuhkan pendidikan yang berkualitas, efektif dan efisien, serta merata yang mampu mewujudkan berkembangnya potensi didik agar menjadi masyarakat yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, mandiri, kreatif, inovatif dan bekerja keras, sehingga mampu menghadapi tantangan dan perubahan kehidupan lokal, nasional dan global.

Selaras dengan kebijakan dan tujuan program pembangunan nasional, maka pemerintah daerah Kabupaten Deli Serdang mengeluarkan suatu kebijakan tentang program PerCEpatan Rehabilitasi Dan Apresiasi terhadap Sekolah yang lebih dikenal dengan istilah Program CERDAS dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan di kabupaten Deli Serdang.

Program Percepatan Rehabilitasi dan Apresiasi terhadap Sekolah (CERDAS) adalah suatu program dalam menggerakkan masyarakat dan pengusaha bersama-sama dengan pemerintah untuk bertanggung jawab dalam meningkatkan mutu fisik gedung sekolah dan mutu atau kualitas pendidikan, dan menumbuh kembangkan kedekatan/kecintaan masyarakat kepada pendidikan sehingga masyarakat menjadikan pendidikan sebagai kebutuhan hidupnya.

Dilain pihak program CERDAS dapat menghidupkan kembali semangat gotong royong dan rasa kekeluargaan, serta menumbuhkan kesadaran bagi masyarakat betapa pentingnya arti sekolah dan betapa pentingnya arti pendidikan.

Dengan demikian program CERDAS dilaksanakan dengan membangun kemitraan antara pemerintah daerah, sektor swasta (Pengusaha) dan masyarakat, yang dilaksanakan dengan prinsip kesetaraan, sukarela dan bersifat tidak mengikat.

Sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan di Kabupaten Deli Serdang, pada prinsipnya pelaksanaan Program CERDAS berasaskan kemandirian, artinya tidak memiliki keterkaitan dengan pihak manapun; dan terbuka yang artinya bahwa seluruh lapisan masyarakat yang dapat bergabung melaksanakan program CERDAS tanpa memandang status sosial, tingkat pendidikan, pekerjaan, suku bangsa, dan agama.

Dalam Pelaksanaan Program CERDAS memang seyogianya masyarakat dan pihak swasta dapat mendukung pemerintah daerah dalam mencapai tujuan dan sasaran program CERDAS, namun dalam kenyataannya dalam pelaksanaan program CERDAS masih belum terlaksana secara efektif dalam mendapat dukungan masyarakat dan pihak swasta/pengusaha setempat, sehingga pihak pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pendidikan masih harus meningkatkan kualitasnya, khususnya dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan yang secara fungsional dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang. Karena itu berhasil tidaknya atau tercapai

tidaknya target dan sasaran Program CERDAS di Kabupaten Deli Serdang sangat ditentukan oleh peran pemerintah, swasta dan masyarakat (Stakeholders), yaitu terutama peran aparat pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang sebagai aparat yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan program CERDAS, namun nampaknya Pemerintah Daerah kurang memberdayakan peran serta masyarakat secara maksimal sehingga dalam memberikan pembinaan dan pelayanan terutama dalam mengupayakan program percepatan dan rehabilitasi terhadap sekolah masih kurang efektif pelaksanaannya. Kemudian dalam pelaksanaan program CERDAS, pemerintah daerah sebenarnya mempunyai kewajiban dalam memenuhi atau memfasilitasi sarana dan fasilitas pelayanan untuk terselenggaranya pendidikan di sekolah-sekolah, namun karena keterbatasan anggaran pendidikan terkadang sarana dan fasilitas pelayanan penyelenggaraan pendidikan masih belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga dalam pelaksanaan program CERDAS masih memerlukan proses kerjasama atau interaksi ketiga komponen Stakeholders tersebut yaitu;

- Peran Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang sebagai Lembaga yang melakukan pembinaan dan pelayanan program CERDAS;
- Peran Sektor Swasta sebagai komponen yang ikut mendukung penyediaan sarana dan fasilitas program penyelenggaraan pendidikan khususnya program CERDAS;
- Peran Masyarakat (orang tua/peserta didik) sebagai komponen yang memberikan dukungan partisipasi dalam peningkatan kualitas Sumber Daya

Manusia bidang pendidikan;

Namun kenyataannya dalam pelaksanaan program CERDAS kerjasama atau proses interaksi peran Stakeholders (Pemerintah daerah, Sektor swasta, dan masyarakat) belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu sistem pelaksanaan program CERDAS, yaitu;

- 1) Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang belum sepenuhnya memfasilitasi pembinaan/ pelayanan pelaksanaan Program CERDAS, dan Pemda kurang memberdayakan peran serta sektor swasta dan masyarakat dalam mengupayakan perluasan dan pemerataan kesempatan perolehan pendidikan secara maksimal;
- 2) Sektor Swasta dan masyarakat belum sepenuhnya mengitergasikan dukungan peransertanya dalam proses pelaksanaan program CERDAS.

Sebagaimana kita ketahui bahwa masyarakat Deli Serdang, dimana kehidupan dan mata pencaharian penduduk/masyarakat pada umumnya sebagai buruh pabrik/buruh perkebunan, petani, nelayan, dan sektor lainnya yang tentunya dalam kegiatan sehari-harinya lebih banyak melibatkan anak peserta didik untuk ikut serta membantu dalam mencari nafkah para orang tuanya, sehingga kadangkala dalam proses belajar kurang mendapat perhatian khusus dari para orang tuanya, sehingga para orang tua tidak merasa memiliki kewajiban memberikan pendidikan kepada anaknya di sekolah-sekolah yang tersedia, artinya masih lemahnya partisipasi masyarakat (orangtua peserta didik) dalam mendukung proses pelaksanaan program CERDAS.

Sehingga harapan Pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan

bidang pendidikan di Kabupaten Deli Serdang melalui Program CERDAS belum sepenuhnya terlaksana secara efektif.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memilih topik penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul Efektivitas Pelaksanaan Program Percepatan dan Rehabilitasi terhadap Sekolah (CERDAS) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan sehingga peneliti dapat terarah dalam membahas masalah yang akan diteliti, dan dapat mengetahui arah batasan penelitian serta meletakkan pokok yang akan dikaji (dibahas) dalam suatu penelitian.

Menurut Arikunto (1998: 65) menyatakan bahwa apabila telah di peroleh informasi yang cukup dari suatu pendahuluan maka masalah yang akan diteliti menjadi jelas, agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya maka harus merumuskan masalahnya sehingga jelas bagai mana harus di mulai.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelaksanaan program CERDAS dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.

## **C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sumartono (2000:29) berpendapat bahwa tujuan penelitian sangat penting

dilakukan agar peneliti lebih terarah dalam melaksanakan penelitiannya, setiap peneliti yang dilakukan harus mempunyai tujuan, demikian pula halnya dalam penelitian ini.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelaksanaan program CERDAS dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang..

## **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan disamping hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya, serta dapat memberikan kesempatan bagi penulis untuk lebih memperdalam pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang..

## **D. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan digunakan untuk mempermudah pembahasan dan penganalisisan sehingga tersusun secara kronologis, dan untuk menghindari variabel-variabel yang tidak bisa terkontrol yang akibatnya menimbulkan jawaban yang subjektif.

Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan tentang konsepsi efektivitas pelaksanaan program, konsepsi kualitas pelayanan, konsepsi Pendidikan, dan sarana dan prasarana pendidikan, serta kebijakan tentang pelaksanaan program CERDAS.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, narasumber, lokasi dan waktu penelitian, dan deskriptif lokasi penelitian.

## BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang penyajian data hasil penelitian dan pembahasan atau analisis data hasil wawancara.

## BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang simpulan hasil analisis data, selanjutnya dikemukakan beberapa saran sebagai bahan rekomendasi dari hasil penelitian.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **A. Konsepsi Efektivitas**

##### **1. Pengertian Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Menurut Gie (2007:2), efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Siagian (2007:24) memberikan definisi sebagai berikut : Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi Efektivitasnya.

Kurniawan (2005:109) mengatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Pengertian Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh

tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan.

Pengertian Efektivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Dengan demikian, suatu usaha atau kegiatan dikatakan Efektivitas apabila tujuan atau sasaran dapat dicapai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat memberikan manfaat yang nyata sesuai dengan kebutuhan.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (2007:77), yaitu: 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai; 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi; 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional; 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan; 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja; 6)

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

Selanjutnya Siagian (2000:15), mengatakan bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

Pelaksanaan kegiatan selalu memakai ;ima macam sumber usaha, yaitu pikiran, tenaga, waktu, uang dan benda. Walaupun alam gabungan yang berbeda melakukan kegiatan tertentu menginginkan hasil yang maksimal. Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternative atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya.

Selanjutnya Gie (2000:27), menyatakan bahwa efektivitas memiliki empat sifat utama bagi organisasi antara lain: 1) Berorientasi pada kondisi ekonomi secara menyeluruh dan bersifat umum untuk daerah tertentu; 2) Menjamin terhadap perkembangan industri dan pertumbuhannya, sehingga dapat melahirkan suatu hasil tertentu dalam pernyataan; 3) Menentukan tindakan tertentu bagi pemerintah dan menjalankan program; 4) Mengikut sertakan tindakan tertentu bagi pemerintah dan menjalankan program.

Melihat dan manfaat efektivitas kerja diatas bahwa sebenarnya efektivitas juga bermanfaat bagi;

a. Perumusan atau dinas itu sendiri;

Termasuk di dalamnya pegawai yang ada dalam perusahaan atau dinas, kemudian perhitungan secara ekonomi terhadap pemanfaat dan sumber daya harus yang diperoleh.

b. Pemerintah;

Dalam menjalankan program, peraturan, peraturan dan undang-undang yang berlaku dalam dunia usaha.

c. Masyarakat;

Sebagai sasaran akhir produk hasil, peraturan dan undang-undang yang berlaku dalam dunia usaha.

Dengan demikian, efektivitas kerja tidak hanya berlaku dan bermanfaat bagi dinas tersebut, tetapi juga dalam ruang lingkup yang lebih luas yaitu, bagi pihak yang berada diluar dinas tersebut. ini berarti perusahaan atau dinas tidak boleh mengabaikan komponen manusia yang berada diluar perusahaan atau dinas tersebut jika ingin mereka tercapai dengan efektivitas dan efisien.

Jadi, berdasarkan para ahli diatas efektivitas juga dapat diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaiannya tujuan-tujuan yang telah ditentukan dan sesuai dengan sasarannya, untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang telah dijalankan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaiannya tujuan-tujuan yang telah ditentukan

dan sesuai dengan sasarannya, untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang telah dijalankan.

## **2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja**

Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang dapat menentukan apakah efektivitas kerja pegawai berhasil dilakukan dengan baik atau tidak.

Menurut Gie (2000:29), faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja antara lain: 1) Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas di bebaskan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit; 2) Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada mereka; 3) Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas kerja yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik, demikian pula sebaliknya; 4) Motivasi, Pimpinan dapat mendorong bawahan melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan; 5) Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada bawahan, sebaliknya bawahan harus melaksanakan tugas dengan baik atau tidak; 6) Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas; 7) Lingkungan kerja, lingkungan tempat bekerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang

mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai sewaktu bekerja; 8) Perlengkapan dan fasilitas, adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh perusahaan akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa faktor waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan serta lingkungan kerja dan kelengkapan fasilitas sangat mempengaruhi peningkatan efektivitas dan seorang pegawai. Apabila faktor-faktor tersebut di atas tidak ada maka organisasi akan sulit untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawainya.

Selanjutnya Winardi (1990:256) menyatakan, bahwa keefektifan dapat dilakukan dengan menspesifikasi sarana untuk seluruh organisasi, dan individu seth kelompokkelompok pada oraganisasi perlu koordinasi.

Menurut Gibson et al (1992:28) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas antara lain:

a. Kemampuan

Kemampuan yang dimaksud di atas adalah kemampuan karyawan atau pegawai dalam dirinya baik kemampuan teknis maupun kemampuan umum, Koordinasi memerlukan kemampuan ini terutama kemampuan atasan dalam mengarahkan anggotanya untuk mencapai hal-hal yang diinginkan.

b. Keahlian

Keahlian adalah kemampuan spesifik untuk menangani masalah teknis tertentu dalam pekerjaan, keahlian melakukan koordinasi penting dimiliki oleh seorang

koordinator seperti seorang pimpinan.

c. Pengetahuan

Pengetahuan adalah merupakan suatu kemampuan yang diperoleh dan pengembangan diri melalui penelusuran keilmuan.

d. Sikap

Sikap adalah kepribadian yang tercermin dan wujud perilaku seseorang dengan sikap yang baik maka koordinasi dapat dijalankan dengan baik.

e. Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul dan dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu keinginan.

f. Stres

Stres adalah tekanan yang timbul akibat tekanan lingkungan diluar diri manusia seperti pekerjaan yang dilakukan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai sebagian besar berasal dari dalam organisasi, namun ada juga faktor yang berasal dari luar organisasi namun persentasenya kecil, misalnya faktor keluarga ekonomi dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tingkat produktivitas kerja, keahlian kerja, pengetahuan, kepuasan, sikap mental dan motivasi.

## **B. Konsepsi Pelaksanaan Program CERDAS**

### **1. Pengertian Pelaksanaan (Actuating)**

Manajemen merupakan serangkaian aktivitas seorang pimpinan dalam usaha mencapai tujuan melalui orang lain. Sebagai suatu rangkaian aktivitas, manajemen memiliki fungsi-fungsi dalam pelaksanaan kegiatannya. yaitu Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Penggerakkan atau Pelaksanaan), dan Controlling (Pengawasan) menurut konsepsi GR Terry (1986). Actuating sebagai suatu fungsi Pelaksanaan dalam kegiatan manajemen tentunya memiliki prinsip-prinsip dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi actuating artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dikehendaki secara efektif. Dalam hal ini yang dibutuhkan adalah kepemimpinan. Actuating adalah pelaksanaan untuk bekerja melaksanakan secara fisik kegiatan dari aktivitas tersebut, maka manager mengambil tindakan-tindakannya kearah itu. Seperti : Leadership (pimpinan), perintah, komunikasi dan conseling( nasehat). Actuating disebut juga“ gerakan aksi “ mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manager untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur-unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai. Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan(actuating) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian

lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi *actuating* justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Menurut Terry (1986) bahwa *actuating* merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran tersebut. Dari pengertian di atas, pelaksanaan (*actuating*) tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya.

Hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan (*actuating*) ini adalah bahwa seorang karyawan akan termotivasi untuk mengerjakan sesuatu jika :

- 1) Merasa yakin akan mampu mengerjakan;
- 2) Yakin bahwa pekerjaan tersebut memberikan manfaat bagi dirinya;
- 3) Tidak sedang dibebani oleh problem pribadi atau tugas lain yang lebih penting, atau mendesak;
- 4) Tugas tersebut merupakan kepercayaan bagi yang bersangkutan;
- 5) Hubungan antar teman dalam organisasi tersebut harmonis.

Fungsi dari Pelaksanaan (*actuating*) adalah sebagai berikut: 1) mengimplemen tasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efisien; 2) Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan; 3) Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan. 4) Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam

organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

Menurut Arifin Abdul Rahman, bahwa pelaksanaan(actuating) merupakan kegiatan manajemen untuk membuat orang lain suka dan dapat bekerja. Pada dasarnya menggerakkan orang lain bukanlah hal yang mudah. Untuk dapat menggerakannya dituntut bahwa manajemen hendaklah mampu atau seni untuk menggerakkan orang lain. Kemampuan atau seni menggerakkan orang lain itu disebut kepemimpinan atau leadership.

Menurut Koontz dan O'Donnel Pelaksanaan (actuating) adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat dipahami dan pembagian pekerjaan yang efektif untuk tujuan perusahaan yang nyata. Jadi pelaksanaan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, menggerakkan, mengatur segala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakan sesuatu kegiatan usaha. Pelaksanaan ini dapat dilakukan dengan cara persuasif atau bujukan dan instruksi, tergantung cara mana yang paling efektif. Pelaksanaan disebut efektif, jika dipersiapkan dan dikerjakan dengan baik serta benar oleh karyawan yang ditugasi untuk itu.

Menurut Davis Merupakan kemampuan membujuk orang-orang melakukan tugas –tugas yang telah ditetapkan dengan penuh semangat. Pemimpin yang efektif cenderung mempunyai hubungan dengan bawahan yang sifatnya mendukung (suportif) dan meningkatkan rasa percaya diri menggunakan kelompok membuat keputusan. Keefektifan kepemimpinan menunjukkan

pencapaian tugas pada rata-rata kemajuan, keputusan kerja, moral kerja, dan kontribusi wujud kerja. Prinsip utama dalam penggerakan adalah bahwa perilaku dapat diatur, dibentuk, atau diubah dengan sistem imbalan yang positif yang dikendalikan dengan cermat.

Dari beberapa definisi diatas maka dapatlah dirumuskan bahwa pelaksanaan (*actuating*) merupakan kegiatan manajemen untuk menggerakan dan membuat orang lain suka dan dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien, sehingga tindakan-tindakan yang telah dilakukan menyebabkan suatu organisasi dapat berjalan.

## **2. Prinsip-Prinsip Pelaksanaan (*Actuating*)**

Oleh karena itu, pengarahan yang dilakukan oleh pimpinan harus berpegang pada beberapa prinsip, yaitu:

### **a. Prinsip mengarah pada tujuan;**

Tujuan pokok dari pengarahan nampak pada prinsip yang menyatakan bahwa makin efektifnya proses pengarahan, akan semakin besar sumbangan bawahan terhadap usaha mencapai tujuan. Pengarahan tidak dapat berdiri sendiri, artinya dalam melaksanakan fungsi pengarahan perlu mendapatkan dukungan/bantuan dari factor-faktor lain seperti : perencanaan, struktur organisasi, tenaga kerja yang cukup, pengawasan yang efektif dan kemampuan untuk meningkatkan pengetahuan serta kemampuan bawahan.

### **b. Prinsip keharmonisan dengan tujuan**

Orang-orang bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhannya yang mungkin tidak mungkin sama dengan tujuan perusahaan. Mereka mengkehendaki demikian

dengan harapan tidak terjadi penyimpangan yang terlalu besar dan kebutuhan mereka dapat dijadikan sebagai pelengkap serta harmonis dengan kepentingan perusahaan. Semua ini dipengaruhi oleh motivasi masing-masing individu. Motivasi yang baik akan mendorong orang-orang untuk memenuhi kebutuhannya dengan cara yang wajar. Sedang kebutuhan akan terpenuhi apabila mereka dapat bekerja dengan baik, dan pada saat itulah mereka menyumbangkan kemampuannya untuk mencapai tujuan organisasi.

c. Prinsip kesatuan komando

Prinsip kesatuan komando ini sangat penting untuk menyatukan arah tujuan dan tanggung jawab para bawahan. Bilamana para bawahan hanya memiliki satu jalur didalam melaporkan segala kegiatannya. Dan hanya ditujukan kepada satu pimpinan saja, maka pertentangan didalam pemberian instruksi dapat dikurangi, serta semakin besar tanggung jawab mereka untuk memperoleh hasil maksimal.

### **3. Mencapai Pelaksanaan (Actuating) yang Efektif**

a. Orientasi

Orientasi merupakan cara pengarahan dengan memberikan informasi yang perlu agar supaya kegiatan dapat dilakukan dengan baik. Biasanya, orientasi ini diberikan kepada pegawai baru dengan tujuan untuk mengadakan pengenalan dan memberikan penerangan atas berbagai masalah yang dihadapinya. Pegawai lama yang pernah menjalani masa orientasi tidak selalu ingat atau paham tentang masalah-masalah yang pernah dihadapinya. Suatu ketika mereka bisa lupa, lalai, atau sebab-sebab lain yang membuat mereka kurang mengerti lagi.

Dengan demikian orientasi ini perlu diberikan kepada pegawai-pegawai lama

agar mereka tetap memahami akan peranannya. Informasi yang diberikan dalam orientasi dapat berupa diantara lain: 1) Tugas itu sendiri; 2) Tugas lain yang ada hubungannya; 3) Ruang lingkup tugas; 4) Tujuan dari tugas; 5) Delegasi wewenang; 6) Cara melaporkan dan cara mengukur prestasi kerja; 7) Hubungan antara masing-masing tenaga kerja

#### b. Perintah

Perintah merupakan permintaan dari pimpinan kepada orang-orang yang berada dibawahnya untuk melakukan atau mengulang suatu kegiatan tertentu pada keadaan tertentu. Jadi, perintah itu berasal dari atasan, dan ditujukan kepada para bawahan atau dapat dikatakan bahwa arus perintah ini mengalir dari atas ke bawah. Perintah tidak dapat diberikan kepada orang lain yang memiliki kedudukan sejajar atau orang lain yang berada di bagian lain. Adapun perintah yang dapat berupa :

##### 1) Perintah umum dan khusus

Penggunaan perintah ini sangat bergantung pada preferensi manajer, kemampuan untuk meramalkan keadaan serta tanggapan yang diberikan oleh bawahan. Perintah umum memiliki sifat yang luas, serta perintah khusus bersifat lebih mendetail.

##### 2) Perintah lisan dan tertulis

Kemampuan bawahan untuk menerima perintah sangata mempengaruhi apakah perintah harus diberikan secara tertulis atau lisan saja. Perintah tertulis memberikan kemungkinan waktu yang lebih lama untuk memahaminya, sehingga dapat menghindari adanya salah tafsir. Sebaliknya, perintah lisan akan lebih cepat

diberikan walaupun mengandung resiko lebih besar. Biasanya perintah lisan ini hanya diberikan untuk tugas-tugas yang relatif mudah.

### 3) Perintah formal dan informal

Perintah formal merupakan perintah yang diberikan kepada bawahan sesuai dengan tugas/aktivitas yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Sedangkan perintah informal lebih banyak mengandung saran atau dapat pula berupa bujukan dan ajakan. Contoh perintah informal antara lain dapat berupa kata-kata: “apakah tidak lebih baik bilamana saudara menggunakan cara lain. “marilah kita mulai mengerjakan pekerjaan ini lebih dulu”, sebagainya.

Perintah formal yang banyak dipakai dibidang militer bersifat kurang fleksibel dibandingkan dengan perintah informal.

### c. Delegasi Wewenang

Pendelegasian wewenang bersifat lebih umum jika dibandingkan dengan pemberian perintah. Dalam pendelegasian wewenang ini, pemimpin melimpahkan sebagian dari wewenang yang dimilikinya kepada bawahan. Kesulitan-kesulitan akan muncul bilamana tugas-tugas akan diberikan kepada bawahan itu tidak jelas, misalnya kesulitan-kesulitan dalam menafsirkan wewenang. Ini dapat menimbulkan keengganan bawahan untuk mengambil suatu tindakan. Sebagai contoh, seorang kepala bagian pembelian mengadakan perjanjian pembelian dengan pihak penyedia (*supplier*) dengan wewenang yang kurang jelas itu, ia akan menanyakan kepada pimpinan, yang jawabannya belum tentu memuaskan. Hal ini dapat diatasi dengan membuat suatu bagan wewenang untuk menyetujui perjanjian.

#### **4. Fungsi-Fungsi Pelaksanaan (Actuating)**

Fungsi pelaksanaan(actuating) merupakan intinya manajemen, karena fungsi ini kegiatannya berhubungan langsung dengan faktor manusia bawahan.

Dalam menggerakkan manusia sebagai bawahan ini, seorang pimpinan /manajer dituntut suatu kemampuan, sehingga para bawahan dengan senang hati mengikuti ajakan atau kehendak pimpinan. Fungsi aktuasi haruslah dimulai dari diri manajer dengan menunjukkan kepada staf bahwa dia memiliki tekad untuk mencapai kemajuan dan peka terhadap lingkungannya. Ia harus memiliki kemampuan kerjasama, harus bersikap obyektif.

Ada 4 jenis utama fungsi pelaksanaan (actuating)

##### **a. Koordinasi kegiatan**

Untuk setiap kegiatan yang akan diterapkan sesuai rencana, manajemen harus memastikan bahwa semua kegiatan sebelumnya telah dilaksanakan tepat pada waktunya. Untuk mengkoordinasi pekerjaan tim, pekerja yang bertugas harus :

- 1) Mengkoordinasikan fungsi para anggota tim kesehatan
- 2) Mengkoordinasikan kegiatan
- 3) Menyampaikan keputusan

##### **b. Penempatan orang dalam jumlah, waktu dan tempat yang tepat meliputi mengorganisasikan, mengarahkan dan mengawasi**

##### **c. Mobilisasi dan alokasi sumber daya fisik dan dana yang diperlukn meliputi :**

- 1) Pemantauan dan pengawasa
- 2) Logistik (perolehan, penyaluran, penyimpanan, pengiriman, penyebaran

dan pengembalian barang)

3) Akuntansi

4) Organisasi

- d. Keputusan yang berkenaan dengan informasi yang diperlukan berkaitan dengan pembuatan keputusan secara umum dan khusus dengan koordinasi kegiatan, manajemen tenaga kerja dan sumber daya selama penerapan.

## **5. Pengertian Program**

Menurut Jones (: 1994), program ialah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan dimana melalui hal tersebut bentuk rencana yang akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan demi tercapainya kegiatan pelaksanaan karena dalam program tersebut telah dimuat berbagai aspek yang harus dijalankan atau dilaksanakan agar tujuan program itu sendiri dapat tercapai.

Menurut Charles O. Jones (1996:295), program terbaik di dunia adalah program yang didasarkan pada model teoritis yang jelas, yakni: sebelum menentukan masalah social yang ingin diatasi dan mulai melakukan intervensi, maka sebelumnya harus ada pemikiran yang serius terhadap bagaimana dan mengapa masalah itu terjadi dan apa solusi yang terbaik.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, program adalah rancangan mengenai asas serta usaha dalam ketatanegaraan, perekonomian, atau sebagainya yang akan dijalankan.

Menurut Binanto (2009:1), program dapat diartikan seperti mendeskripsikan instruksi-instruksi tersendiri dan juga mendeskripsikan suatu keseluruhan bagian dari software yang executable.

Menurut Yulikuspartono (2009:29), program merupakan sederetan instruksi atau statement dalam bahasa yang dimengerti komputer yang bersangkutan.

Program adalah unsur utama yang harus ada demi tercapainya suatu kegiatan. Di dalam program dibuat beberapa aspek, disebutkan bahwa didalam setiap program dijelaskan mengenai: 1) Tujuan kegiatan yang akan dicapai. 2). Kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan; 3) Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui; 4) Perkiraan anggaran yang dibutuhkan; 5) Strategi Pelaksanaan.

Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Hal ini sesuai dengan pengertian program yang diuraikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan dalam bentuk rencana yang terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan demi tercapainya kegiatan pelaksanaan, yang memuat berbagai aspek yang harus dijalankan atau dilaksanakan agar tujuan program itu sendiri dapat tercapai.

## **6. Program CERDAS (Percepatan Rehabilitasi dan Apresiasi terhadap Sekolah)**

Program inovatif “CERDAS” berasal dari dua suku kata yaitu CER dan DAS yang berarti percepatan rehabilitasi dan apresiasi terhadap sekolah.

Program Cerdas sendiri merupakan program pendidikan khas dan hanya satu satunya di Sumatera Utara tepatnya di Kabupaten Deli Serdang. CERDAS sendiri sebagai simbol pemersatu semangat kebersamaan dan gotong royong, sehingga

mudah diingat masyarakat. Kata CER memiliki artian sebagai percepatan rehabilitasi terhadap kondisi gedung/muebiler sekolah yang keadaannya tidak layak pakai. DAS berarti Dan Apresiasi Sekolah, yang mengharapkan bagaimana masyarakat menghargai betapa pentingnya arti pendidikan. Menumbuh kembangkan rasa memiliki dan merasa bangga terhadap sekolah oleh warga sekolah dan masyarakat juga meningkatkan kesadaran warga.

Latar belakang inovasi program ini bermula dari keprihatinan Bupati Deli Serdang pada tahun 2003 yang melihat kenyataan pahit 70% dari 621 unit gedung SD Negeri di 22 kecamatan di kabupaten itu, kondisinya rusak parah hingga ia merasa terpanggil untuk segera melakukan perbaikan. Padahal kondisi keuangan daerah Kabupaten Deli Serdang waktu itu cukup memprihatinkan yang mengalami defisit anggaran tahun 2003. Kemudian Pemerintah Kabupaten Deli Serdang mulai melakukan pertemuan intensif dengan kelompok- kelompok masyarakat untuk menyosialisasikan betapa pentingnya partisipasi masyarakat untuk ikut meningkatkan kualitas sektor pendidikan dalam rangka membekali masyarakat agar mampu meningkatkan kemampuan yang dimiliki sesuai bidangnya. Pada Juli 2005, dibentuklah Gerakan Masyarakat Peduli Pendidikan (GMPP) dan Gerakan Pengusaha Peduli Pendidikan (GP-3) tingkat desa, kecamatan dan kabupaten. Rehabilitasi SD Negeri No.107399 dan SD Negeri No.107440 Desa Bandar Kalipah Kecamatan Percut Sei Tuan menjadi tonggak awal bergulirnya program inovatif nan cemerlang ini. Sumber dana untuk program rehabilitasi ini diperoleh melalui partisipasi murni masyarakat dan pengusaha ditambah dana stimulus dari Pemkab Deli Serdang.

Output program ini adalah terlaksananya rehabilitasi beberapa SD Negeri yang sebelumnya rusak parah sebagai hasil dari terjalinnya sinergitas dunia usaha dan masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang bersama-sama untuk membangun dan meningkatkan kualitas pendidikan dasar. Program “CERDAS” kini telah menyelesaikan dua tahap program kegiatan yaitu tahap pertama dengan merehabilitasi beberapa gedung SD Negeri dan tahap kedua yaitu pemberian apresiasi terhadap sekolah dan kepada masyarakat diharap dapat menghargai betapa pentingnya arti pendidikan hingga tumbuh rasa rasa memiliki terhadap sekolah. Program Cerdas yang tertuang pada Perda Deli Serdang No 5 pasal 74 dan 75 tahun 2012 untuk menggerakkan potensi masyarakat dan pengusaha bersama pemerintah, bertanggung jawab dalam meningkatkan mutu fisik dan gedung sekolah, mutu pendidikan dan menumbuh kembangann kedekatan masyarakat kepada pendidikan.

Kelanjutannya, Dewan Pendidikan Deli Serdang akan lahirkan desa-desa pendidikan untuk mendorong masyarakat lebih bertanggung jawab terhadap berbagai permasalahan pendidikan terutama kepedulian terhadap pelayanan dan kualitas pendidikan. Desa Pendidikan ini direncanakan pencanangan pada 23 Juli di desa Cinta Rakyat Kecamatan Percut Sei Tuan. Dijelaskan juga bahwa sebelumnya telah dilakukan sosialisasi pada seluruh camat dan KUPT Dikpora serta tokoh masyarakat peduli pendidikan dan selanjutnya dilakukan supervise awal ke desa calon Desa Pendidikan pada 14 kecamatan yang dinilai dari kesiapannya berdasarkan respon masyarakat.

Program CERDAS adalah salah satu kebijakan yang diterapkan

pemerintah Kabupaten Deli Serdang di bidang pendidikan, khususnya untuk memperbaiki gedung sekolah yang tidak layak pakai dengan memberdayakan tiga pilar kekuatan, yaitu Pemerintah, partisipasi masyarakat, dan sektor swasta (pengusaha). Sejak pertama dicanangkan, penerapan program CERDAS telah memperlihatkan perubahan yang signifikan pada perbaikan kondisi sarana dan prasarana pendidikan di Kabupaten Deli Serdang.

### **C. Konsepsi Kualitas dan Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Kualitas**

Terigunal (1997: 61) mendefinisikan bahwa kualitas sebagai suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok / Lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Dengan kata lain berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/ melalui Persyaratan pelanggan atau masyarakat.

Sedangkan Garvin dalam Lowlock (1997 : 84-85) memahami perbedaan kualitas dari berbagai ahli, karena itu Garvin mengelompokkan pengertian kualitas tersebut dalam lima perspektif, dimana kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan.

Kelima perspektif tersebut adalah sebagai berikut;

- a. Transcendental approach; kualitas dipandang sebagai innate excellence,

- b. dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
- c. Product-based approach, kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat di kuantitatifkan dan dapat di ukur.
- d. User-based approach , kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
- e. manufacturing-based approach, memperhatikan praktek-praktek perancangan dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan.
- f. value-based approach; memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade off antar kinerja dan harga kualitas di definisikan sebagai affordable excellence.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada hakekat - nya kualitas akan mengacu pada kriteria sebagai berikut :

- a. Kondisi Produk atau Jasa
- b. Strategi dasar yang menghasilkan jasa
- c. Karakteristik Produk
- d. Keistimewaan Produk yang bebas dari kekurangan dari kerusakan
- e. Standar yang harus dicapai

Kelima kriteria tersebut pada akhirnya diarahkan untuk memenuhi dan memuaskan pelanggan dan masyarakat. Dalam hal ini kualitas suatu pelayanan atau jasa dapat ditentukan oleh pelanggan sendiri karena merekalah yang

merasakan produk atau jasa pelayanan yang dihasilkan oleh suatu organisasi-organisasi baik bisnis maupun publik. Oleh karena itu kualitas selalu berfokus pada pelanggan atau masyarakat sebagai publik.

## **2. Pelayanan Publik**

Dalam menguraikan pelayanan publik secara konseptual, terlebih dahulu diuraikan pengertian kata demi kata, yang diawali dengan pengertian pelayanan, dan pengertian publik.

### **a. Pengertian Pelayanan**

Pembahasan mengenai pelayanan berarti tentang bagaimana membantuk masyarakat mengatasi masalahnya dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya baik melalui aktifitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain untuk mendapatkan suatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Moenir ( 1992:16 ) Manusia adalah makhluk sosial yang selalu menginginkan kebersamaan untuk mencapai cita-cita dan harapan yang diinginkan. Dan untuk mendapatkan / memenuhi kepentingannya tersebut maka harus memerlukan bantuan orang lain “untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya manusia harus berusaha”, baik melalui aktifitas orang lain itulah yang disebut pelayanan.

Sejalan dengan defenisi diatas, pelayanan yang dimaksud ialah pelayanan yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhannya itu harus bersifat langsung dengan kata lain, pelayanan itu langsung dapat dinikmati atau digunakan oleh pemakai atau penerimannya dalam rangka

tercapainya tujuan organisasi

Selain itu, Rusli (1992:52) memberikan pengertian pelayanan masyarakat sebagai pengabdian serta pelayanan diberikan dengan teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomis, serta manajemen yang baik dalam pelayanan masyarakat dengan baik dan memuaskan.

Pada konteks ini pelayanan masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan ditujukan untuk kepentingan masyarakat atau publik.

Dengan demikian kegiatan tersebut adanya unsur-unsur perhatian dan kesedian serta kesiapan dari aparat pelaksananya. Untuk itu, tentunya memerlukan keterampilan atau keahlian dan semangat kerja yang tinggi sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan para pelanggan.

Badudu (1994 : 51 ) mengatakan bahwa pelayanan adalah jenis bidang usaha yang dikelola pemerintah dan ditujukan untuk melayani kepentingan masyarakat dan mempunyai fungsi sosial, tanpa berorientasi kepada aspek keuntungan.

Suparlan (1983 : 91) demikian juga pakar lain mendefenisikan pelayanan adalah usaha untuk memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik material maupun non material agar orang lain itu dapat mengatasi masalah sendiri.

Sedangkan definisi pelayanan itu sendiri menurut Gie (1988:105) adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan

mengabdikan diri kepada masyarakat pelanggan.

Menurut Kotler dalam Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Lukman (2000:8) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kehidupan bermasyarakat sangat berkaitan dengan bagaimana kita mendapatkan kebutuhan hidup dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Untuk mendapat kepuasan tersebut, salah satunya adalah bagaimana seseorang dapat memberikan pelayanan yang diharapkan semua orang, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang diberikan terkadang bisa berbentuk jasa maupun non jasa.

Pelayanan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan kepada masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kegiatan pelayanan memuat adanya unsur perhatian dan kesiapan dari aparatur pelaksana yang mau tak mau bukan saja memerlukan keterampilan dan kecakapan dalam bekerja, tetapi juga kualitas dari semangat kerja yang tinggi, sehingga pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat umum.

Selain itu, Lukman (2000:8), memberikan pengertian pelayanan masyarakat sebagai pengabdian serta pelayanan diberikan dengan teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomis, serta manajemen yang baik dalam pelayanan masyarakat dengan baik dan memuaskan.

Definisi pelayanan menurut Soemartono (2007 : 91), adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat/pelanggan. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan kepada masyarakat baik secara material maupun non material.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat pelanggan.

#### **b. Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah Publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Sinambela (2006:5) Lebih lanjut dikatakan Sinambela bahwa kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah Praja yang sebenarnya bermakna rakyat, sehingga lahir istilah pamong praja berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Sinambela (2000:5) juga mengutip pendapat Inu dan kawan kawan yang mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan

berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sinambela (2006:5) Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan bantuan atau pertolongan

yang diberikan pemerintah kepada masyarakat baik secara materil maupun non materil

Menurut Sjahrir (1992 :156) pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Publik/pelanggan sekurang-kurangnya mengandung 5 unsur pokok yaitu : 1) Terdapat pelayanan yang merata dan sama. Tidak ada deskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat terhadap semua masyarakat. Pelayannan tidak menganak tirikan dan menganak emaskan keluarga, pangkat, suku bangsa, sesame agama diperlakukan sama tanpa memandang status ekonomi hal ini membutuhkan kejujuran dan tepo seliro; 2) Pelayanan yang diberikan harus tepat waktunya, pelayanan oleh aparat dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan dan menjengkelkan penumpang sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan para pelanggan; 3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Dalam hal ini berarti kereta api harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada yang membutuhkan pelayanan; 4) Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa; 5) Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dan penampilannya.

Menurut Moenir (1992 : 196 ) agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang lain atau sekelompok orang yang dilayani, maka dalam hal ini pegawai harus dapat memenuhi persyaratan pokok yaitu, tingkah laku yang sopan, cara pencapaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima

oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramahan tamahan.

Pelayanan yang diberikan oleh satu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan terhadap masyarakat banyak dipengaruhi oleh faktor sumber daya yang tersedia. Pelayanan yang diharapkan tentunya pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi si penerima tersebut.

Tjiptono (1996 : 58) bahwa secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep *service excellence* yaitu unsure kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada yang kurang. Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik, bersikap ramah, memeperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai tugas/pekerjaan yang berkaitan dengan bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan-keluhan pelanggan secara profesional. Bila hal tersebut dilakukan, maka organisasi/perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama kepuasan loyalitas pelanggan semakin besar. Namun dari berbagai kegiatan pelayanan kedalam tersebut, banyak yang berdampak pada pelayan keluar baik langsung maupun tidak langsung. Artinya jika pelayan kedalam cukup baik, lancer dan tertib,

maka dapat diharapkan bahwa pelayanan keluar akan tertib, lancar dan baik.

Menurut Moenir (1992 : 41) bahwa masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik, maka perlu perwujudan pelayanan yang didambakan ialah : 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat tanp adanya hambatan-hambatan yang dibuat; 2) Memeperoleh pelayanan secara wajar yang merupakan hak yang berkepentingan; 3) Mendapatkan perlakuan yang sama pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib,d an tidak pandang bulu; 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang; 5) Pelayanan yang jujur dan terus terang terutama dalam menghadapi masalah-masalah yang telah atau akan dihadapi.

Dalam melaksanakan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan masyarakat. Sebagaimana yang digariskan pada keputusan MENPAN No 81 tahun 1993 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum yang mengandung sendi-sendi :

1) Kesederhanaan

Yaitu prosedur atau tatacara pelayanan pada masyarakat yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan dan kepastian

Yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara kerja pelayanan masyarakat, persyaratan masyarakat, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab, perincian biaya pelayanan masyarakat, dan penerima pelayanan dan pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

3) Kesamaan

Yaitu proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepuasan hukum.

4) Keterbukaan.

Yaitu bahwa hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan masyarakat wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak.

5) Efisiensi

Yaitu adanya keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan tanpa adanya pengulangan pemenuhan dalam proses pelayanan umum.

6) Ekonomis

Yaitu pengenaan biaya pelayanan masyarakat yang harus ditetapkan secara wajar sesuai dengan nilai jasa/barang yang diberikan, sesuai dengan kemampuan masyarakat dan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

7) Keadilan yang merata

Yaitu distribusi pelayanan yang diberikan secara adil kepada setiap golongan masyarakat.

8) Ketepatan Waktu

Yaitu pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Adapun faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan sebagai mana dikemukakan Moenir (1992 : 123-127) adalah sebagai berikut:

1) Faktor kesadaran

Yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpungan dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ini akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

2) Faktor aturan

Yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Oleh karena itu aturan ini harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan.

3) Faktor Organisasi

Yaitu merupakan alat serta yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

4) Faktor organisasi

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang baik.

5) Faktor keterampilan petugas

Yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam manajerial, ada tiga (3) keterampilan yang harus

dimiliki yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan membuat konsep.

6) Faktor sarana

Yaitu sasaran yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan pelayanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

Selanjutnya Ratminto dan Atik (2005 : 24), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, adalah : 1) Faktor prosedur pelayanan; 2) Faktor pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerimaan pelayanan termasuk pengaduan; 3) Faktor waktu penyelesaian; 4) Faktor waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan pelayanan termasuk pengaduan yang teratur dan terarah; 5) Faktor biaya pelayanan; 6) Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; 7) Faktor produk pelayanan; 8) Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 9) Faktor sarana dan prasarana; 10) Faktor sarana dan prasarana pelayanan; 11) Faktor sarana dan prasarana pelayanan yang memadai ketemuan yang telah ditetapkan; 12) Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan; 13) Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Hessel (2005 : 223) dalam pelayanan terdapat faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan adalah :

- 1) Yang bersifat internal organisasi
  - a) Kewenangan direksi
  - b) Sikap yang bertoleransi terhadap perubahan
  - c) Etika organisasi
  - d) Sistem insentif
  - e) Semangat kerjasama
- 2) Yang bersifat eksternal organisasi
  - a) Budaya politik
  - b) Dinamika dan perkembangan politik
  - c) Pengelolaan konflik lokal
  - d) Kondisi social ekonomi
  - e) Control yang dilakukan masyarakat dan organisasi

**c. Pengertian Pelayanan Prima**

Menurut Boediono (2003:62) pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu yang dapat meningkatkan kepuasan yaitu dengan cara :

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna mendorong tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sedangkan menurut Sugiarto (1991:156), pelayanan prima adalah “upaya yang mampu diberikan oleh setiap petugas pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga tercapai suatu kepuasan”.

Syahril (1991:256) berpendapat bahwa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat mengandung tiga unsur :

1) Terdapat pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat. Pelayanan tidak menganak tirikan dan menganak emaskan keluarga, pangkat, suku bangsa, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal yang membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari pihak pegawai suatu instansi; 2) Pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, pelayanan yang diberikan aparat yang mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya karena seiring dengan makin banyaknya tugas yang harus diselesaikan; 3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Hal ini berarti pegawai harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pegawai tidak harus terikat peraturan yang berlaku bila masyarakat membutuhkan bantuan di luar jam dinas, dengan demikian aparat dituntut untuk mampu dan wajib memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Dari penjelasan yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan apabila semua teori-teori para ahli tersebut telah terlaksana di instansi pemerintah

maka masyarakat berpersepsi positif terhadap citra pemerintah selaku pihak yang melayani masyarakat.

Menurut Abdullah (2001:9), pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai) dan konsisten (mutu pelayanan setiap unit harus sama/ standar) dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Menurut Barata (2004:27) Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Barata (2004:31) Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima. Variabel Pelayanan Prima tersebut ialah kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accountability*). Menurut Tjiptono (2002:58), pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service*" yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan

pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau menjadi prima manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

#### **d. Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, Sinambela (2006:5) mengemukakan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1) **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**. yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.
- 3) **Kondisional**. yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

**e. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Ratminto dan Atik (2005:24), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu :

- 1) Faktor prosedur pelayanan. Faktor prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Faktor waktu penyelesaian. Faktor yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Faktor biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Faktor produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Faktor sarana dan prasarana. Faktor sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 7) Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan. Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

## **D. Konsepsi Pendidikan**

### **1. Pengertian Pendidikan**

Menurut Soemanto (1996:17) karena salah satu faktor penting bagi kemajuan umat manusia/masyarakat adalah pendidikan. Pendidikan merupakan usaha agar mengembangkan potensi dirinya dan juga merupakan faktor dasar dari kemajuan bangsa. Oleh karenanya sumber daya manusia sangat mutlak untuk di tingkatkan dalam menghadapi perkembangan kemajuan yang ada. Dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia, usaha yang dapat dilakukan adalah melalui segi pendidikan yaitu pendidikan formal, pendidikan non formal serta pendidikan informal.

Mulyasa (2005:49) dalam Manajemen Berbasis Sekolah menyatakan bahwa, yang dimaksud dengan sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. Adapun yang dimaksud dengan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun, taman sekolah, jalan menuju sekolah, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, seperti taman sekolah untuk pengajaran biologi, halaman sekolah sebagai sekaligus lapangan olahraga, komponen tersebut merupakan sarana pendidikan.

Ciri utama dari kegiatan pembelajaran adalah adanya interaksi. Interaksi yang terjadi antara si belajar dengan lingkungan belajarnya, baik itu dengan guru, teman-temannya, tutor, media pembelajaran, dan atau sumber-sumber belajar yang lain komponen pembelajaran itu sendiri. Dimana di dalam pembelajaran akan terdapat komponen-komponen sebagai berikut; tujuan, materi/bahan ajar, metode dan media, evaluasi, anak didik/ siswa, dan adanya pendidik/guru (Riyana, 2007.)

Dalam Undang – Undang Sisdiknas (sistem pendidikan nasional) Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 27 dan 28 tentang Pendidikan Nonformal dan Informal menyatakan bahwa:

Pendidikan Nonformal (Pasal 26):

- 1) Pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/ atau pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat.
- 2) Pendidikan nonformal berfungsi mengembangkan potensi peserta didik dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan dan keterampilan fungsional serta sikap dan kepribadian profesional.
- 3) Pendidikan nonformal meliputi pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia dini, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja, pendidikan kesetaraan, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik.

- 4) Satuan pendidikan nonformal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar, pusat kegiatan belajar masyarakat, dan majelis taklim, serta pendidikan yang sejenis.
- 5) Kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
- 6) Hasil pendidikan nonformal dapat dihargai setara dengan hasil program pendidikan formal setelah melalui proses penilaian penyetaraan oleh lembaga yang ditunjuk oleh Pemerintah atau pemerintah daerah dengan mengacu pada standar nasional pendidikan.

Ketentuan mengenai penyelenggaraan pendidikan nonformal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6) diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

Pendidikan Informal (Pasal 27):

- 1) Kegiatan pendidikan informal yang dilakukan oleh keluarga dan lingkungan berbentuk kegiatan belajar secara mandiri.
- 2) Hasil pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diakui sama dengan pendidikan formal dan nonformal setelah peserta didik lulus ujian sesuai dengan standar nasional pendidikan.
- 3) Ketentuan mengenai pengakuan hasil pendidikan informal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

Pendidikan Informal adalah proses yang berlangsung sepanjang usia sehingga setiap orang memperoleh nilai, sikap, keterampilan dan pengetahuan yang bersumber dari pengalaman hidup sehari-hari, pengaruh lingkungan termasuk didalamnya adalah pengaruh kehidupan keluarga, hubungan dengan tetangga, lingkungan pekerjaan dan permainan, pasar, perpustakaan, dan media masa. Pendidikan Nonformal ialah setiap kegiatan terorganisasi dan sistematis, di luar sistem persekolahan yang mapan, dilakukan secara mandiri atau merupakan bagian penting dari kegiatan yang lebih luas, yang sengaja dilakukan untuk melayani peserta didik tertentu didalam mencapai tujuan belajarnya”.

Dari pendapat di atas memberikan pengertian bahwa Perpustakaan Balai Pengembangan Pendidikan Nonformal dan Informal adalah perpustakaan khusus yang dibangun dan didanai oleh badan pemerintah dalam rangka memenuhi atau mencapai visi, misi dan tujuan lembaga tersebut yakni bidang pendidikan nonformal guna mendukung pendidikan sepanjang hayat dan pendidikan informal yang dilakukan oleh keluarga dan lingkungan berbentuk kegiatan belajar secara mandiri.

## **2. Sarana dan Prasarana Pendidikan**

Kebijakan pemerintah dalam Pemeliharaan sarana dan prasarana Pendidikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 menjadi tanggung jawab satuan pendidikan yang bersangkutan. Pemeliharaan sebagaimana dimaksud pada ayat dilakukan secara berkala dan berkesinambungan dengan memperhatikan masa pakai, Pengaturan tentang masa pakai sebagaimana dimaksud pada ayat,

ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

Sarana Prasarana Pendidikan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Bab VII Standar Sarana dan Prasarana, pasal 42 menegaskan bahwa:

- a. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.
- b. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat olahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/ tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian melalui pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif .

Sugiyono (2007;11) mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Sedangkan data kualitatif, Sugiyono (2007;15) juga mengatakan bahwa data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar.

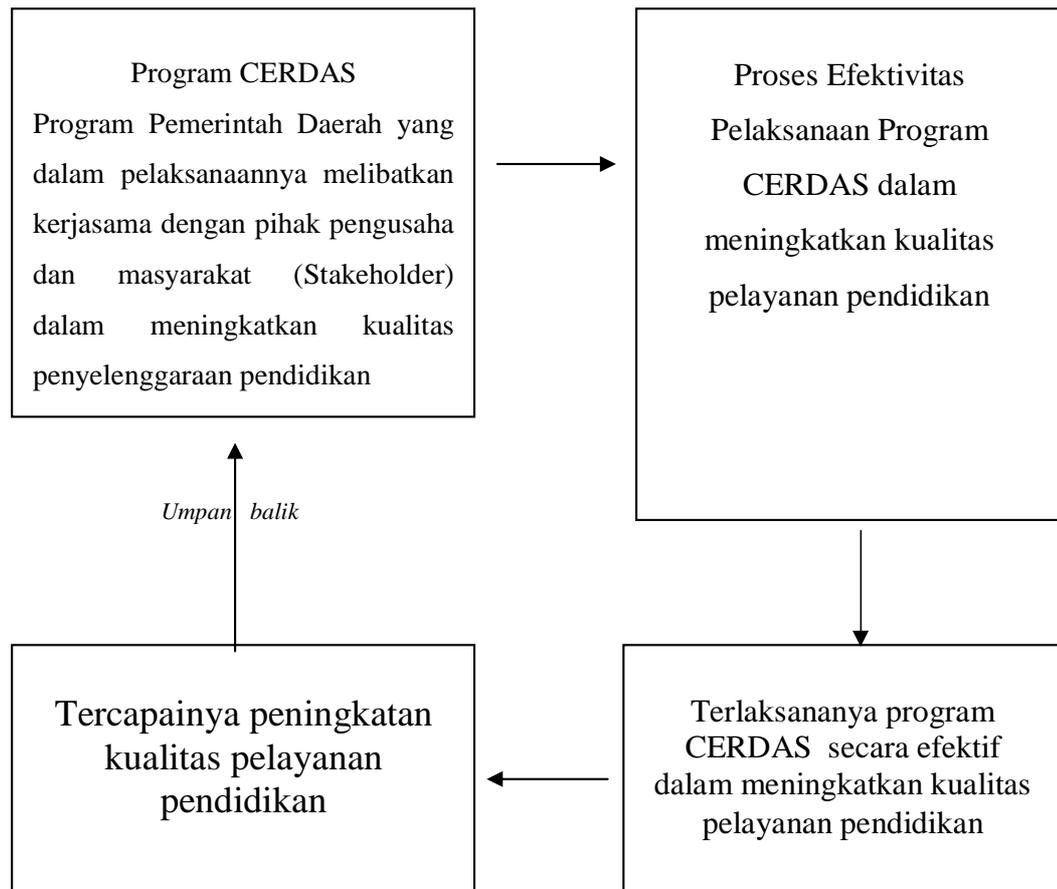
Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan keadaan pelaksanaan program CERDAS berdasarkan fakta-fakta yang ada melalui pendekatan deskriptif dan mencoba menganalisis kebenarannya berdasarkan data kualitatif yang diperoleh dari hasil penelitian.

##### **B. Kerangka Konsep**

Kerangka konsep yang akan di gambarkan adalah kerangka pemikiran tentang bagaimana efektivitas pelaksanaan program CERDAS dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1

**KERANGKA KONSEP**  
**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM CERDAS DALAM**  
**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN**



### C. Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu kejadian, keadaan kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Suatu konsep menjadi penting bagi peneliti dalam suatu penelitian sebagai suatu pembatasan atas permasalahan yang terjadi.

Adapun definisi konsep pemikiran yang digunakan peneliti dalam mempersempit perhatian yang akan diteliti adalah :

1. Efektivitas adalah sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan dan sesuai dengan sasarannya, untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang telah dijalankan.
2. Pelaksanaan adalah kegiatan manajemen untuk menggerakkan dan membuat orang lain suka dan dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien, sehingga tindakan-tindakan yang telah dilakukan menyebabkan suatu organisasi dapat berjalan.
3. Program CERDAS adalah salah satu kebijakan yang diterapkan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang di bidang pendidikan, khususnya untuk memperbaiki gedung sekolah yang tidak layak pakai dengan memberdayakan tiga pilar kekuatan, yaitu Pemerintah, partisipasi masyarakat, dan sektor swasta (pengusaha).
4. Kualitas adalah sebagai suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok / Lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.
5. Pelayanan adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat pelanggan.
6. Pelayanan Prima adalah pelayanan yang bermutu yang dapat meningkatkan kepuasan yaitu dengan cara meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang

pelayanan umum.

7. Pendidikan adalah usaha untuk mengembangkan potensi diri manusia dan juga merupakan faktor dasar dari kemajuan bangsa. Sehingga sumber daya manusia sangat mutlak untuk di tingkatkan dalam menghadapi perkembangan kemajuan yang ada.

#### **D. Kategorisasi**

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variable tersebut.

Kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Adanya efektivitas pelaksanaan program Cerdas dalam penyelenggaraan pendidikan;
2. Adanya Strategi program Percepatan terhadap Rehabilitasi Sekolah dengan melibatkan Stakeholder (Pemda, sektor Swasta, Masyarakat)
3. Adanya tujuan dan target/sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan;
4. Adanya proses pemberian pelayanan prima dalam pelaksanaan program Cerdas (terpenuhinya unsur-unsur pelayanan prima dalam peningkatan kualitas pelayanan pendidikan);
5. Adanya dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan program Cerdas.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Data Primer

Data Primer diperoleh melalui wawancara yang dilakukan secara :

- a. Terbuka (open-ended), peneliti bertanya kepada responden kunci tentang fakta-fakta suatu peristiwa dan opini mereka mengenai peristiwa yang ada;
- b. Terfokus, responden diwawancarai dalam waktu yang pendek;
- c. Terstruktur, menggunakan pertanyaan terstruktur.

### 2. Data Sekunder

Data skunder diperoleh melalui Studi pustaka yang dilakukan dengan cara mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari sejumlah literature, baik buku, jurnal, makalah, koran atau karya tulis lainnya yang relevan dengan topik, focus atau variabel penelitian.

## **F. Teknik Analisis Data**

Menurut Moleong (2006;103) data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan analisis data kualitatif, yaitu analisis data secara keseluruhan yang dilakukan dengan peringkasan data, menseleksi data, disederhanakan, dan diambil makna utamanya (intinya). Data yang disajikan didasarkan fakta-fakta yang saling berkaitan yang dapat diambil, sehingga memberi gambaran yang

jelas tentang efektivitas pelaksanaan program CERDAS dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan, Kabupaten Deli Serdang.

Tahapan analisis data kualitatif tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Reduksi Data

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Dari pengumpulan data yang ada kemudian direduksi untuk pengorganisasian data dalam memudahkan menarik kesimpulan.

#### 2. Penyajian Data

Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, data disajikan secara tertulis berdasarkan kenyataan yang faktual dan saling berkaitan, dan penyajian data ini dimaksudkan untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi.

#### c. Menarik Kesimpulan

Proses menarik kesimpulan dari hasil pembahasan, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi peneliti. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung untuk kesimpulan akhir.

### **G. Narasumber**

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi. Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan wawancara kepada narasumber yang

mengetahui dan dapat memberikan informasi yang diharapkan peneliti.

Dari sejumlah Narasumber yang ada di Dinas Pendidikan, Kabupaten Deli Serdang, maka yang mewakili sebagai narasumber dalam penelitian ini adalah;

1. Ibu Dr. Dra. HJ. Miska Gewasari, MM sebagai Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Deli serdang;
2. Bapak Kamaruzzaman, S.Pd Sebagai Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang
3. Bapak Hanafi, S.Pd sebagai Kepala Sub Umum dan Kepagawaian pada Sekretariat Dinas;
4. Bapak Rahmat Siregar, SE sebagai pegawai pada Sekretariat Dinas
5. Bapak Wagino, S.Pd sebagai Pegawai pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar

## **H. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Deli Serdang di Lubuk Pakam dan waktu penelitian dari bulan Juli sampai dengan bulan September 2018

## **I. Deskripsi Lokasi Penelitian**

### **1. Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang**

Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah

Kabupaten Deli Serdang.

Adapun Visi Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Deli Serdang adalah “terwujudnya pendidikan yang berkuwalitas, berkarakter, dan berwawasan lingkungan, untuk menghasilkan sumber daya manusia Deli Serdang yang kompetitif dan mampu bersaing di era global, bersama pemerintah, partisipasi masyarakat dan dukungan sektor swasta”.

## **2. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang**

Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dipimpin oleh kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Deli Serdang melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Deli Serdang;

Dinas Pendidikan Kabupaten Deli mempunyai tugas membantu Bupati Deli Serdang melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten Deli Serdang.

Tugas Pokok Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendidikan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan dibidang pendidikan;

- b. Pelaksanaan kebijakan dibidang pendidikan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dinas dibidang pendidikan;
- d. Pelaksanaan administrasi dibidang pendidikan;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya;

### **3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang**

Struktur/Susunan Organisasi dan Tatakerja Dinas Pendidikan Kabupaten

Deli Serdang adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas Pendidikan;
- b. Sekretariat; yang terdiri atas;
  - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
  - 2) Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan BMD;
  - 3) Sub Bagian Tugas Pembantuan
- c. Bidang Pembinaan Paud dan Pendidikan Non Formal; yang terdddiri atas;
  - 1) Seksi Pembinaan PAUD dan Pendidikan Keluarga;
  - 2). Seksi Pembinaan Pendidikan Non Formal;
  - 3) Seksi Kelembagaan Sarana dan Prasarana.
- d. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar; yang terdiri atas;
  - 1) Seksi Kurikulum dan Penilaian;
  - 2) Seksi Kelembagaan dan Sarana Prasarana;
  - 3) Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter
- e. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama; yang terdiri atas;

- 1) Seksi Kurikulum dan Penilaian;
  - 2) Seksi Kelembagaan dan Sarana Prasarana;
  - 3) Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter.
- f. Bidang Pembinaan Ketenagaan; Yng terdiri atas;
- 1) Seksi Pembinaan Ketenagaan (PTK) Paud dan Pendidikan Non Formal;
  - 2) Seksi Pembinaan Ketenagaan (PTK) SD;
  - 3) Seksi Pembinaan Ketenagaan (PTK) SMP.
- g. Unit Pelaksana Teknis (UPT);
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Bagan Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupapen Deli Serdang tergambar pada halaman berikut.

#### **4. Keadaan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pendidikan Kabupaten deli Serdang**

Kadaan Aparatur Sipil Negara pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang yaitu seluruh Aparatur Sipil Negara yang ada dilingkungan dinas tersebut yang berjumlah 40 orang, yang kalau dirinci berdasarkan Jabatan eselon, Golongan/ruang kepangkatan, berdasarkan usia dan Jenis Kelamin adalah sebagai berikut;

**Tabel 3.1**  
**Deskripsi Aparatur Sipil Negara berdasarkan Eselonisasi**  
**pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang**

Eselon Jabatan Struktural	Jumlah	Presentase
II.b	1	2,0%
III.a	5	10,5%
IV.a	11	22,9%
PNS Pelaksana (Non-Struktural)	23	64,6%
	40	100%

Sumber : Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018

**Tabel 3.2**  
**Deskripsi Aparatur Sipil Negara berdasarkan Golongan/Ruang**  
**Kepangkatan, pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang**

Golongan/Ruang	Jumlah	Presentase
IV/c	1	2,5 %
IV/b	1	2,5 %
IV/a	7	17,5 %
III/d	3	7,5 %
III/c	4	10 %
III/b	10	25 %
III/a	6	15%
II/d	2	5 %
II/c	2	5 %
II/b	2	5 %
II/a	2	5 %
	40	100%

Sumber : Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang tahun 2018

**Tabel 3.3**

**Deskripsi Aparatur Sipil Negara berdasarkan Usia atau Umur pada  
Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang**

No	Usia / Umur	Jumlah	Persentase
1	20-30 tahun	6	15 %
2	31-40 tahun	8	20 %
3	41-50 tahun	10	25 %
4	51 tahun keatas	16	40 %
		40	100 %

Sumber : Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang tahun 2018

**Tabel 3.4**

**Deskripsi Aparatur Sipil Negara berdasarkan Jenis Kelamin pada  
Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	34	85 %
Perempuan	6	15 %
	40	100%

Sumber : Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang tahun 2018.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang yaitu yang meliputi :

##### 1. Deskripsi Data Narasumber

Narasumber sebagai Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau sekarang dikenal dengan istilah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang yang berjumlah 5 (lima) orang, baik sebagai Pejabat Struktural maupun Pejabat Non-Struktural, yang kalau dirinci berdasarkan Jabatan Eselon, Golongan/ruang kepangkatan, berdasarkan Pendidikan (pendidikan formal dan non-formal/Diklat), kemudian berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin adalah sebagai berikut;

**Tabel 4.1**

**Distribusi Data Narasumber berdasarkan Eselonisasi  
pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang**

No	Eselonisasi	Jumlah	Persentase
1	III.a	2	40%
2	IV.a	1	20%
3	Non Eselon	2	40%
Jumlah		5	100 %

Sumber : Hasil penelitian tahun 2018

Tabel 4.2

**Distribusi Data Narasumber berdasarkan Golongan/Ruang Kepangkatan  
pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang**

No	Golongan/Ruang	Jumlah	Persentase
1	IV/c	1	20%
2	IV/b	1	20%
3	IV/a	1	20%
4	-	2	40%
Jumlah		5	100 %

Sumber : Hasil penelitian tahun 2018

Tabel 4.3

**Distribusi Data Narasumber berdasarkan Pendidikan Formal  
pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	S3	1	20%
2	S1	3	60%
3	SLTA/SMK	1	20%
Jumlah		5	100 %

Sumber : Hasil penelitian tahun 2018

Tabel 4.4

**Distribusi Data Narasumber berdasarkan Pendidikan Non Formal  
pada Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang**

No	Diklat	Jumlah	Persentase
1	2	3	4

**Tabel 4.4 (Sambungan)**

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1	Diklat Pim III	2	40%
2	Diklat Pim IV	1	20%
3	-	2	40%
Jumlah		5	100 %

Sumber : Hasil penelitian tahun 2018

**Tabel 4.5**

**Distribusi Data Narasumber berdasarkan Usia/Umur pada  
Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang**

No	Usia / Umur	Jumlah	Persentase
1	31-40 tahun	1	20 %
2	41-50 tahun	4	80 %
Jumlah		5	100 %

Sumber : Hasil penelitian tahun 2018

**Tabel 4.6**

**Distribusi Data Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin pada  
Dinas Pendidikan kabupaten Deli Serdang**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	4	80%
2	Perempuan	1	20%
Jumlah		5	100 %

Sumber : Hasil penelitian tahun 2018

## 2. Deskripsi Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan para narasumber di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang yang penulis sajikan dalam hal ini adalah sebagai berikut :

### a. **Adanya efektivitas pelaksanaan program Cerdas dalam penyelenggaraan pendidikan;**

Dari hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 6 september 2018 dengan Ibu Dr. Dra. HJ. Miska Gewasari, MM sebagai Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang bagaimana pelaksanaan program Cerdas, apakah sudah sesuai dengan harapan pemerintah daerah dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, beliau mengatakan bahwa kami semua segenap pimpinan dan staf administrasi dan para pelaksana tugas dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang sudah sangat memahami harus bagaimana dalam pelaksanaan Program Cerdas.

Kemudian dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang apakah ada pedoman teknis dalam melaksanakan Program Cerdas, beliau mengatakan bahwa memang sudah ada pedoman teknis dalam melaksanakan program Cerdas, terutama petunjuk teknis yang diatur oleh Kepala Dinas Pendidikan;

Selanjutnya dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang , apakah Dinas Pendidikan sudah memberikan pelayanan pendidikan sesuai harapan yang diinginkan masyarakat; apakah Dinas Pendidikan sudah memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan secara efektif sesuai harapan yang diinginkan masyarakat, beliau mengatakan bahwa pemberian pelayanan dalam

penyelenggaraan pendidikan sudah sesuai harapan yang diinginkan oleh masyarakat dan dilaksanakan seefektif mungkin sesuai dengan yang telah direncanakan;

Kemudian dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang bagaimana dalam melaksanakan program Cerdas, apakah para pegawai sudah memiliki kinerja dalam memberikan pelayanan pendidikan, beliau mengatakan bahwa memang para pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan sudah menunjukkan kinerjanya, karena kami setiap bulan senantiasa meminta laporan kinerja pegawai dari masing-masing unit kerja sesuai dengan jenjang hirarki di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang, yang kesemuanya itu dikoordinir oleh Sekretaris Dinas;

**b. Adanya Tujuan dan Sasaran pelaksanaan program yang ingin dicapai;**

Dari hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 6 september 2018 dengan Ibu Dr. Dra. HJ. Miska Gewasari, MM sebagai Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Deli serdang, dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang, Bagaimana Pemda mengupayakan perluasan dan pemerataan kesempatan untuk memperoleh pendidikan dasar sampai dengan pendidikan menengah bagi anak usia sekolah, beliau mengatakan bahwa upaya pemerintah daerah melalui dinas pendidikan dalam mengupayakan perluasan dan pemerataan kesempatan untuk memperoleh pendidikan dasar sampai dengan pendidikan menengah bagi anak usia adalah melalui pemberian bea siswa bagi yang berprestasi dan bantuan siswa miskin (BSM) bagi siswa didik yang kurang

mampu orang tuanya dalam mensekolahkan anaknya.

Selanjutnya dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang, Bagaimana pola/model pemberdayaan peranserta masyarakat dalam mempercepat penyelenggaraan Pendidikan dasar sampai dengan pendidikan menengah agar dapat maksimal, beliau mengatakan bahwa bentuk atau model pemberdayaan peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan dasar sampai dengan pendidikan menengah adalah melalui pengembangan proses pembelajaran di sekolah-sekolah dasar yang kemudian ditingkatkan pemberdayaannya ditingkat sekolah menengah.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 6 september 2018 dengan Bapak Kamaruzzaman, S.Pd Sebagai Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang Bagaimana proses penyelenggaraan pendidikan agar dapat mempercepat proses pendidikan sekolah dasar, beliau mengatakan bahwa proses penyelenggaraan pendidikan agar seluruh anak usia wajib belajar bagi sekolah menengah dapat melanjutkan pendidikannya sampai tamat adalah dengan upaya pemberian bantuan bea siswa bagi yang berprestasi.

Selanjutnya Bapak Kamaruzzaman, S.Pd menjelaskan dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang Bagaimana apakah masyarakat sudah mengetahui tujuan dan sasaran dari pelaksanaan program CERDAS, beliau mengatakan bahwa pada dasarnya masyarakat sudah mengetahui tujuan dan sasaran dari pelaksanaan program Cerdas, karena dinas Pendidikan sering

mengadakan penyuluhan kepada masyarakat tentang tujuan dilaksanakannya program Cerdas, dan sosialisasi tentang arti pentingnya pendidikan dalam mensejahterakan kehidupan bermasyarakat.

**c. Adanya Strategi Percepatan Penuntasan Program Cerdas**

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 6 september 2018 dengan Ibu Dr. Dra. HJ. Miska Gewasari, MM sebagai Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang; dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang strategi percepatan penuntasan program Cerdas tentang bagaimana proses penentuan prioritas dengan memperhatikan daerah konsentrasi calon siswa pendidikan dasar, beliau mengatakan bahwa proses penentuan prioritas percepatan penuntasan program Cerdas dengan mempersiapkan strategi melalui upaya mengkon-sentrasikan calon siswa pendidikan dasar dan menengah kepada kebijakan yang telah digariskan dalam Perda tersebut dengan petunjuk teknis dari Kepala Daerah.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Kamaruzzaman, S.Pd Sebagai Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang bagaimana model metoda dalam memilih satuan pendidikan yang sesuai dengan minat, kebutuhan, karakteristik, dan kondisi daerah, beliau mengatakan bahwa model metoda dalam memilih satuan pendidikan sudah disesuaikan sesuai dengan minat, bakat, kebutuhan, karakteristik, dan kondisi daerah, serta harapan masyarakat.

Selanjutnya dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang apakah ada kendala atau hambatan dalam pelaksanaan program Cerdas, Jika ada, Bagaimana Pemda menyikapi kendala atau hambatan dalam pelaksanaan program Cerdas, beliau mengatakan kendala tentu saja ada, namun sudah kami sikapi kendala atau hambatan tersebut dengan mengupayakan pelaksanaan program percepatan penuntasan rehabilitasi terhadap sekolah-sekolah tersebut dilaksanakan dengan melibatkan peran serta masyarakat dan pihak swasta;

Kemudian dari hasil wawancara pada hari Jumat tanggal 7 september 2018 dengan Bapak Kamaruzzaman, S.Pd sebagai Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang bagaimana bentuk Sosialisasi, penyuluhan dan publikasi kepada masyarakat yang dilakukan Pemda, beliau mengatakan bahwa bentuk Sosialisasi, penyuluhan dan publikasi yang dilakukan kepada masyarakat adalah melalui penyuluhan-penyuluhan yang dilakukan oleh para petugas penyuluh lapangan dikecamatan dengan bekerjasama dengan dewan pendidikan yang ada dikecamatan. Kemudian di sekolah-sekolah sosialisasi dilakukan melalui rapat koordinasi dengan para Kepala Sekolah, dan Kepala Sekolah menyalurkan informasi hasil rapat koordinasi tersebut melalui rapat internal di sekolah-sekolah.

Hasil wawancara dengan Bapak Kamaruzzaman, S.Pd Sebagai Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang

dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang Bagaimana partisipasi masyarakat dalam mendukung program Cerdas, beliau mengatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam mendukung program Cerdas cukup baik dan masyarakat siap untuk mensukseskan program Cerdas.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Dr. Dra. HJ. Miska Gewasari, MM sebagai Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Deli serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang bagaimana Pemda memanfaatkan stakeholder agar bisa menjadi panutan dalam memberikan kontribusi pada bidang pendidikan, beliau mengatakan bahwa pemanfaatan stakeholder yaitu mengikut sertakan peran pihak swasta dan masyarakat untuk dapat bersama-sama pemerintah mensukseskan program percepaatan rehabilitasi terhadap sekolah sehingga peran swasta daan masyarakat dapat memberikan kontribusunya, untuk membantu mengadakan fasilitas proses pembelajaran di sekolah-sekolah seperti misalnya fasilitas olahraga, sarana praktekum atau laboratorium sekolah.

Selanjutnya dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang bagaimana upaya Pemda dalam meningkatkan kualitas tenaga kependidikan melalui Diklat; dan apa saja bentuk/jenis Diklat yang diberikan kepada tenaga kependidikan Ibu Dr. Dra. HJ. Miska Gewasari, MM sebagai Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Deli serdang mengatakan bahwa upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas tenaga pendidik dan tenaga kependidikan adalah melalui diklat penjenjangan fungsional serta mengupayakan bagi tenaga pendidik yang

belum sarjana (S1) diberikan bantuan bea siswa pendidikan secara bertahap sesuai tingkat dan masa kerja tenaga pendidik dan tenaga kependidikan tersebut.

**d. Adanya Proses Pemberian Pelayanan Prima dalam pelaksanaan program Cerdas**

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin tanggal 10 september 2018 dengan Bapak Hanafi, S.Pd sebagai Kepala Sub Umum dan Kepagawaian pada Sekretariat Dinas, dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang bagaimana kemampuan atau kinerja para pegawai/staff Dinas dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah sudah sesuai dengan harapan pemerintah daerah, beliau mengatakan bahwa pada dasarnya kemampuan atau kinerja para pegawai/staff Dinas Pendidikan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan harapan atau tuntutan masyarakat, terutama dengan sudah terpenuhinya unsur-unsur pelayanan prima dalam peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dalam program Cerdas; kemudian dalam kaitannya dengan pemanfaatan sarana dan fasilitas kerja dalam pemberian pelayanan pendidikan beliau mengatakan bahwa memang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan sudah dapat memanfaatkan sarana dan fasilitas kerja yang ada yang dipersiapkan pemerintah daerah, kemudian dalam kaitannya dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pembinaan pendidikan di kantor dinas pendidikan, memang pegawai sudah mentaati disiplin waktu yang sudah digariskan, karena kalau para pegawai melanggar disiplin kerja maka DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) mereka

akan berdampak nilainya kurang, bahkan ada resiko lain yaitu dimutasikan ketempat lain.

Selajutnya Dari hasil wawancara pada hari Senin tanggal 10 september 2018 dengan Bapak Rahmat Siregar, SE sebagai pegawai pada Sekretariat Dinas pertanyaan dalam kaitannya dengan bagaimana mengenai disiplin dan tanggung jawab pegawai Dinas dalam pemberian pelayanan; dan Apakah para pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah sesuai dengan aturan atau ketentuan disiplin di kantor Dinas, beliau mengatakan bahwa para pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan sudah dapat menunjukkan rasa tanggung jawabnya dalam pemberian pelayanan; dalam melaksanakan tugasnya mereka sudah mentaati aturan atau ketentuan disiplin yang sudah ditetapkan di lingkungan Dinas Pendidikan. Kemudian Bapak Rahmat Siregar, SE sebagai pegawai pada Sekretariat Dinas juga menjelaskan tentang kinerja pegawai dinas beliau juga mengatakan sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pimpinan Dinas Pendidikan.

**e. Dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan pendidikan**

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin tanggal 10 september 2018 dengan Bapak Hanafi, S.Pd sebagai Kepala Sub Umum dan Kepagawaian pada Sekretariat Dinas, dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang bagaimana kondisi sarana dan prasarana serta fasilitas kerja yang digunakan selama ini dalam memberikan pelayanan pendidikan

sudah memenuhi harapan masyarakat, beliau mengatakan bahwa memang keadaan atau kondisi sarana dan fasilitas kerja yang digunakan selama ini dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan sudah cukup memadai dan dapat memenuhi harapan masyarakat, namun masih ada di beberapa sekolah dasar dan menengah masih ada beberapa ruang sekolah yang perlu mendapat perbaikan (rehabilitasi), kemudian fasilitas belajar seperti ruang laboratorium di beberapa sekolah kejuruan masih belum memenuhi kebutuhan peserta didik.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Hanafi, S.Pd sebagai Kepala Sub Umum dan Kepagawaian pada Sekretariat Dinas dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang, apakah ada bantuan/dukungan pengadaan sarana dan fasilitas kerja dari masyarakat dan pengusaha dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang, beliau mengatakan bahwa memang ada bantuan/dukungan pengadaan sarana dan fasilitas kerja dari masyarakat dan pengusaha dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan tapi masih belum memadai sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan mutu pendidikan.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Hanafi, S.Pd sebagai Kepala Sub Umum dan Kepagawaian pada Sekretariat Dinas dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang, bagaimana Pemda dalam melakukan pengawasan dan pengendalian sarana dan fasilitas kerja yang digunakan dalam memberikan pelayanan pendidikan, beliau mengatakan bahwa pemerintah melalui dinas pendidikan senantiasa selalu melakukan pengawasan dan

pengendalian sarana dan fasilitas kerja yang digunakan dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan agar tetap terpelihara dengan sebaik-baiknya.

Kemudian Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin tanggal 10 september 2018 dengan Bapak Wagino, S.Pd sebagai Pegawai pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang bagaimana sarana dan prasarana serta fasilitas kerja yang digunakan dalam pemberian pelayanan pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan apakah sudah memadai, beliau mengatakan bahwa pemanfaatan sarana dan prasarana serta fasilitas kerja yang digunakan dalam pemberian pelayanan pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan belum sepenuhnya memadai, karena masih ada beberapa sarana pendidikan yang perlu mendapat perbaikan.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Wagino, S.Pd sebagai Pegawai pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang, bagaimana penggunaan sarana dan fasilitas kerja yang tersedia di kantor Dinas sudah memenuhi kebutuhan/keinginan publik (masyarakat), beliau mengatakan bahwa penggunaan sarana dan fasilitas kerja yang tersedia di kantor Dinas belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan sebagaimana yang diharapkan masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Wagino, S.Pd sebagai Pegawai pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang, bagaimana kondisi sarana dan fasilitas kerja yang digunakan saat ini sudah sesuai dengan tuntutan tugas yang dilakukan di

kantor Dinas, beliau mengatakan bahwa kondisi sarana dan fasilitas kerja yang digunakan saat ini sudah sesuai dengan tuntutan tugas yang dilakukan di kantor Dinas.

## **B. Pembahasan**

Pembahasan yang akan diuraikan dalam subbab ini merupakan kajian dari hasil wawancara dengan para narasumber pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang sebagaimana telah dijelaskan pada uraian terdahulu, yaitu meliputi aspek-aspek data sebagai berikut:

### **1. Efektivitas pelaksanaan program Cerdas dalam penyelenggaraan pendidikan**

Sebagaimana diuraikan pada subbag penyajian data yang menguraikan tentang hasil wawancara dengan para narasumber dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang efektivitas pelaksanaan program Cerdas dalam penyelenggaraan pendidikan, bahwa pelaksanaan program Cerdas sebagaimana diatur dalam Perda Nomor 05 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan di Kabupaten Deli Serdang, sudah memenuhi harapan pemerintah daerah dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam bidang pendidikan, bahkan Sekretaris dinas mengatakan bahwa semua jajaran pimpinan dan staf administrasi dan para pelaksana tugas dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang sudah sangat memahami harus bagaimana dalam pelaksanaan program Cerdas agar dapat dilaksanakan secara efektif, sehingga para pejabat dan staf

pegawai dinas yakin kalau program Cerdas dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Deli Serdang dalam meningkatkan pendidikan di sekolah-sekolah, artinya program tersebut sudah dapat memenuhi harapan pemerintah daerah dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam bidang pendidikan. Kemudian Sekretaris Dinas juga menjelaskan bahwa memang sudah ada pedoman teknis dalam melaksanakan program Cerdas, terutama petunjuk teknis yang diatur oleh Kepala Dinas sehingga Dinas Pendidikan dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan sudah sesuai harapan yang diinginkan masyarakat, bahkan para pegawai sudah memiliki kinerja dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan, sehingga para pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan sudah menunjukkan kinerjanya, hal ini mengingatkan setiap bulan masing pegawai harus menyampaikan laporan kinerja pegawai sesuai dengan jenjang hirarki yang dikoordinir oleh Sekretaris Dinas;

Selanjutnya dalam kaitannya dengan adanya faktor-faktor lain yang mendukung penyelenggaraan pendidikan di Kabupaten Deli Serdang, dijelaskan tentang adanya faktor pendukung dalam penyelenggaraan pendidikan terutama dari pihak masyarakat (Komite Sekolah) dan keikutsertaan peran swasta dalam membantu fasilitasi sekolah sebagai perwujudan program Cerdas.

Dari penjelasan tersebut diatas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya dengan Pelaksanaan program Cerdas dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pendidikan, dimana pelaksanaannya secara

konsepsi merupakan suatu keputusan bersama yang dibuat oleh pemerintah dan masyarakat yang berorientasi pada kepentingan publik/ masyarakat dengan mempertimbangkan secara matang terlebih dahulu baik buruknya dampak yang ditimbulkan; dan keputusan pemerintah dalam mengatasi masalah dengan memperhatikan untuk siapa, untuk apa, kapan, dan bagaimana, sehingga pelaksanaan program Cerdas merupakan proses untuk mendapatkan sumber daya tambahan, dalam proses kerjasama antara pemerintah, swasta dan masyarakat, dan ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan tersebut yaitu antara lain komunikasi dan sumber daya yang tersedia, sehingga dalam kaitannya dengan pelaksanaan program Cerdas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan hal ini sangat diperlukan adanya efektivitas dalam pelaksanaannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan program Cerdas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia bidang Pendidikan sangat ditentukan oleh efektivitas pelaksanaannya yang merupakan proses untuk mendapatkan sumber daya tambahan, dalam proses kerjasama antara pemerintah, swasta dan masyarakat, dan dalam pelaksanaannya ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu antara lain komunikasi dalam kerjasama dan sumber daya yang tersedia.

## **2. Tujuan dan target/sasaran yang hendak dicapai**

Sebagaimana diuraikan pada subbag penyajian data yang menguraikan tentang hasil wawancara dengan narasumber di Dinas Pendidikan Kabupaten

Deli Serdang dalam kaitannya dengan tujuan dan target/sasaran yang hendak dicapai, para narasumber menjelaskan bahwa pada dasarnya masyarakat sudah mengetahui tujuan dan sasaran dari pelaksanaan program Cerdas, karena dinas Pendidikan sering mengadakan penyuluhan kepada masyarakat tentang tujuan dilaksanakannya program Cerdas dan arti pentingnya pendidikan di sekolah-sekolah dalam mensejahterakan kehidupan bermasyarakat. Kemudian bahwa pemerintah daerah melalui dinas pendidikan juga mengupayakan perluasan dan pemerataan kesempatan untuk memperoleh pendidikan dasar sampai dengan pendidikan menengah melalui pemberian bea siswa bagi yang berprestasi dan bantuan siswa miskin (BSM) bagi siswa didik yang kurang mampu orang tuanya dalam mensekolahkan anaknya.

Selanjutnya dalam kaitannya dengan bentuk atau model pemberdayaan peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan dasar sampai dengan pendidikan menengah dilakukan melalui pengembangan proses pembelajaran di sekolah-sekolah dasar yang kemudian ditingkatkan pemberdayaannya ditingkat sekolah menengah. Penjelasan lebih lanjut dikemukakan oleh para narasumber yang menjelaskan bahwa proses penyelenggaraan pendidikan agar seluruh anak usia wajib belajar dapat melanjutkan pendidikannya sampai tamat adalah dengan upaya pemberian bantuan bea siswa bagi yang berprestasi dan bantuan siswa miskin (BSM) bagi siswa didik yang kurang mampu orang tuanya dalam menyelesaikan sekolah anaknya.

Dari penjelasan tersebut diatas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya dengan proses tujuan dan target/sasaran yang hendak dicapai dimana secara konsepsi pelaksanaan program Cerdas sangat didukung adanya beberapa model pemberdayaan peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan dasar sampai dengan pendidikan menengah adalah melalui pengembangan proses pembelajaran di sekolah-sekolah dasar yang kemudian ditingkatkan pemberdayaannya ditingkat sekolah menengah.

Selanjutnya dalam proses penyelenggaraan pendidikan agar dapat mempercepat proses pendidikan sekolah dasar, maka dalam proses penyelenggaraan pendidikan agar seluruh anak usia wajib belajar bagi sekolah menengah dapat melanjutkan pendidikannya sampai tamat adalah dengan upaya pemberian bantuan bea siswa bagi yang berprestasi. Dilain pihak masyarakat sudah mengetahui tujuan dan sasaran dari pelaksanaan program CERDAS, yang pada dasarnya masyarakat sudah mengetahui tujuan dan sasaran dari pelaksanaan program Cerdas, karena dinas Pendidikan sering mengadakan penyuluhan kepada masyarakat tentang tujuan dilaksanakannya program Cerdas, dan sosialisasi tentang arti pentingnya pendidikan dalam mensejahterakan kehidupan bermasyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam tujuan dan target/sasaran yang hendak dicapai sangat ditentukan oleh adanya proses model pemberdayaan peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan dasar sampai dengan pendidikan menengah adalah melalui pengembangan proses pembelajaran di sekolah-sekolah dasar yang kemudian ditingkatkan

pemberdayaannya ditingkat sekolah menengah dan didukung dengan sarana dan prasarana dalam kegiatan proses belajar yang dipersiapkan melalui program Cerdas. Kemudian agar proses penyelenggaraan pendidikan dapat mempercepat berhasilnya pendidikan di sekolah-sekolah dasar, maka proses penyelenggaraan pendidikan dari seluruh anak didik dapat melanjutkan pendidikannya sampai tamat yaitu dengan upaya pemberian bantuan bea siswa bagi yang berprestasi. Dilain pihak masyarakat sudah mengetahui tujuan dan sasaran dari pelaksanaan program Cerdas, karena dinas Pendidikan sering mengadakan penyuluhan kepada masyarakat tentang tujuan dilaksanakannya program Cerdas, dan sosialisasi tentang arti pentingnya pendidikan dalam mensejahterakan kehidupan bermasyarakat.

### **3. Strategi Percepatan Penuntasan Pelaksanaan Program Cerdas**

Sebagaimana diuraikan pada subbag terdahulu yang menguraikan tentang hasil wawancara dengan para narasumber dalam kaitannya dengan strategi Percepatan Penuntasan pelaksanaan program Cerdas, yang menjelaskan tentang proses penentuan prioritas percepatan penuntasan program Cerdas dengan mempersiapkan strategi melalui upaya mengkonsentrasikan calon siswa pendidikan dasar dan menengah kepada kebijakan yang telah digariskan dalam Perda tersebut dengan petunjuk teknis dari Kepala Daerah. Kemudian dijelaskan juga bahwa model/metoda dalam memilih satuan pendidikan sudah disesuaikan dengan minat, bakat, kebutuhan, karakteristik, dan kondisi daerah, serta harapan masyarakat. dan dalam kaitannya dengan kendala atau hambatan dalam pelaksanaan program percepatan rehabilitasi dan apresiasi terhadap

sekolah, dan juga dijelaskan kendala yang sudah dapat disikapi dengan mengupayakan pelaksanaan program Cerdas tersebut dengan melibatkan peran serta masyarakat dan pihak swasta.

Selanjutnya tentang strategi pengenalan program percepatan rehabilitas dan apresiasi terhadap sekolah dibangun dalam bentuk Sosialisasi, penyuluhan dan publikasi yang dilakukan kepada masyarakat melalui penyuluhan-penyuluhan yang dilakukan oleh para petugas penyuluh lapangan dikecamatan dengan bekerjasama dengan dewan pendidikan yang ada dikecamatan. Kemudian di sekolah-sekolah, sosialisasi dilakukan melalui rapat koordinasi dengan para Kepala Sekolah, dan Kepala Sekolah menyalurkan informasi hasil rapat koordinasi melalui rapat internal di sekolah-sekolah.

Para narasumber juga menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat dalam mendukung program Cerdas cukup baik dan masyarakat siap untuk mensukseskan program Cerdas, serta didukung dengan peran aktifnya stakeholder yaitu dengan mengikut sertakan peran pihak swasta dan masyarakat untuk dapat bersama-sama pemerintah mensukseskan program Cerdas sehingga peran swasta dan masyarakat dapat memberikan kontribusinya.

Selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas tenaga pendidik dan tenaga kependidikan telah dilakukan melalui diklat penjenjangan fungsional serta mengupayakan bagi tenaga pendidik yang belum sarjana (S1) diberikan bantuan bea siswa pendidikan secara bertahap sesuai tingkat dan masa kerja tenaga kependidikan tersebut.;

Dari penjelasan tersebut diatas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya dengan proses Strategi Percepatan Rehabilitas Terhadap Sekolah yang dalam pelaksanaannya melalui Program Cerdas dimana pelaksanaannya sangat didukung oleh suatu strategi yang berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan peraturan yang telah ditetapkan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa proses Strategi Percepatan Rehabilitasi Terhadap Sekolah (Cerdas) sebagai unsur pertama yang harus dilaksanakan demi tercapainya kegiatan program tersebut yang dalam pelaksanaannya telah dimuat berbagai aspek antara lain adanya strategi dalam menjalin kerjasama dengan pihak-pihak terkait.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam Strategi Percepatan Rehabilitas terhadap Sekolah sangat ditentukan oleh berjalannya suatu proses Strategi pelaksanaan program Cerdas yang kegiatannya sangat didukung oleh suatu strategi yang berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif atau pemerintah daerah mengatur cara mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan peraturan yang telah ditetapkan serta memberdayakan peran serta masyarakat dan pihak swasta.

#### **4. Pemberian Pelayanan Prima dalam pelaksanaan program Cerdas**

Sebagaimana diuraikan pada subbag terdahulu yang menguraikan tentang hasil wawancara dengan para narasumber. dalam kaitannya dengan proses pemberian pelayanan prima dalam pelaksanaan program Cerdas, dimana dijelaskan bahwa kemampuan atau kinerja para pegawai/staff Dinas dalam memberikan pelayanan pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan, sudah sesuai dengan harapan atau tuntutan serta keinginan masyarakat, terutama dengan sudah terpenuhinya unsur-unsur pelayanan prima dalam peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dalam pelaksanaan program Cerdas; kemudian dalam kaitannya dengan pemanfaatan sarana dan fasilitas kerja dalam pemberian pelayanan pendidikan dijelaskan juga oleh para narasumber bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan sudah dapat memanfaatkan sarana dan fasilitas kerja yang ada yang dipersiapkan pemerintah daerah, kemudian dalam kaitannya dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pembinaan pendidikan di kantor dinas pendidikan, memang pegawai sudah mentaati disiplin waktu yang sudah digariskan, karena kalau para pegawai melanggar disiplin kerja maka DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) mereka akan berdampak nilainya kurang, bahkan ada resiko lain yaitu dimutasikan ketempat lain.

Selanjutnya juga dijelaskan bahwa para pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan sudah dapat menunjukkan rasa tanggung jawabnya dalam pemberian pelayanan; dalam melaksanakan tugasnya mereka sudah mentaati aturan atau ketentuan disiplin yang sudah ditetapkan di lingkungan Dinas

Pendidikan. Kemudian tentang kinerja pegawai dinas sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pimpinan Dinas Pendidikan.

Dari penjelasan tersebut diatas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya dengan proses pemberian pelayanan prima dalam pelaksanaan program Cerdas, dimana secara konseptual para ahli berpendapat bahwa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat mengandung tiga unsure, (1) terdapat pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat. (2) pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, (3) pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Hal ini berarti pegawai harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pegawai tidak harus terikat peraturan yang berlaku bila masyarakat membutuhkan bantuan di luar jam dinas, dengan demikian aparat dituntut untuk mampu dan wajib memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan prima dalam pelaksanaan program Cerdas sangat ditentukan oleh adanya tiga unsur dalam proses pemberian pelayanan prima dalam pelaksanaan program Cerdas, yaitu (1) terdapat pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat. (2) pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, (3) pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Hal ini berarti pegawai harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan

bantuan. Pegawai tidak harus terikat peraturan yang berlaku bila masyarakat membutuhkan bantuan di luar jam dinas, dengan demikian aparat dituntut untuk mampu dan wajib memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

#### **5. Dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan pendidikan**

Sebagaimana diuraikan pada subbag terdahulu yang menguraikan tentang hasil wawancara dengan para narasumber dalam kaitannya dengan dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan pendidikan dan pelaksanaan program Cerdas, dijelaskan bahwa keadaan atau kondisi sarana dan fasilitas kerja yang digunakan dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan sudah cukup memadai dan dapat memenuhi harapan masyarakat, walaupun masih ada di beberapa sekolah dasar dan menengah masih ada beberapa ruang sekolah yang perlu mendapat perbaikan (rehabilitasi), kemudian fasilitas belajar seperti ruang laboratorium di beberapa sekolah kejuruan masih belum memenuhi kebutuhan peserta didik, dan dalam kaitannya dengan bantuan/dukungan pengadaan sarana dan fasilitas kerja dari masyarakat dan pengusaha dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan tapi memang masih belum memadai sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan mutu pendidikan. Kemudian dalam kaitannya dengan fungsi pengawasan dan pengendalian sarana dan fasilitas kerja, juga dijelaskan bahwa pemerintah melalui dinas pendidikan senantiasa selalu melakukan pengawasan dan pengendalian sarana dan fasilitas kerja yang digunakan dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan agar tetap

terpelihara dengan sebaik-baiknya. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pemanfaatan sarana dan prasarana serta fasilitas kerja yang digunakan dalam pemberian pelayanan pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan belum sepenuhnya memadai, karena masih ada beberapa sarana pendidikan yang perlu mendapat perbaikan, dan dalam kaitannya dengan kondisi sarana dan fasilitas kerja yang digunakan saat ini memang sudah sesuai dengan tuntutan tugas yang dilakukan di kantor dinas, artinya kondisi sarana dan fasilitas kerja yang digunakan saat ini sudah sesuai dengan tuntutan tugas yang dilakukan di kantor Dinas.

Dari penjelasan tersebut diatas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya dengan dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan pendidikan dan pelaksanaan program Cerdas, dimana pelaksanaannya sangat didukung oleh sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan pendidikan dan pelaksanaan program Cerdas sehingga secara prinsip bahwa Sarana dan Prasarana Pendidikan harus disesuaikan dengan aturan yang digariskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan pendidikan dan pelaksanaan program Cerdas, sangat ditentukan oleh dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam mendukung proses pelaksanaan program Cerdas, yang secara prinsip bahwa Sarana dan Prasarana dalam penyelenggaraan Pendidikan harus disesuaikan dengan aturan yang digariskan

dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan; dan setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat olahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/ tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Pelaksanaan program Cerdas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia bidang Pendidikan sangat ditentukan oleh efektivitas pelaksanaannya yang merupakan proses untuk mendapatkan sumber daya tambahan, melalui proses kerjasama antara pemerintah, swasta dan masyarakat, dalam merehabilitasi sarana dan fasilitas pendidikan di sekolah-sekolah.
  
2. Tujuan dan target/sasaran yang hendak dicapai dalam pelaksanaan program Cerdas sangat ditentukan oleh adanya proses/model pemberdayaan peranserta masyarakat dan swasta dalam keikutsertaan penyelenggaraan pendidikan dasar sampai dengan pendidikan menengah melalui pengembangan proses pembelajaran di sekolah-sekolah yang didukung dengan sarana dan prasarana dalam kegiatan proses belajar yang memadai yang difasilitasi melalui program Cerdas. Kemudian Strategi Percepatan Rehabilitas dan Apresiasi terhadap Sekolah (Cerdas) sangat ditentukan oleh berjalannya suatu proses Strategi pelaksanaan program Cerdas yang kegiatannya sangat didukung oleh suatu strategi yang berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini pemerintah daerah dapat mengatur cara mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan

peraturan yang telah ditetapkan serta memberdayakan peran serta masyarakat dan pihak swasta.

3. Dalam proses pemberian pelayanan prima dalam pelaksanaan program Cerdas sangat ditentukan oleh adanya tiga unsur dalam proses pemberian pelayanan prima dalam pelaksanaan program Cerdas, yaitu (1) terdapat pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat. (2) pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, (3) pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan.
4. Dalam dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan pendidikan dan pelaksanaan program Cerdas, sangat ditentukan oleh dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam mendukung proses pelaksanaan program Cerdas, yang secara prinsip bahwa Sarana dan Prasarana dalam penyelenggaraan Pendidikan harus disesuaikan dengan aturan yang digariskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan,

## **B. Saran**

1. Dalam melaksanakan program Cerdas perlu ditentukan oleh efektivitas pelaksanaannya, karena hal itu merupakan proses untuk mendapatkan sumber daya tambahan, melalui proses kerjasama antara pemerintah, swasta dan masyarakat, dalam merehabilitasi sarana dan fasilitas pendidikan di sekolah-sekolah, dan tujuan dan target/sasaran yang hendak dicapai dalam pelaksanaan program Cerdas sangat ditentukan oleh adanya proses/model pemberdayaan

peranserta masyarakat dan swasta dalam keikutsertaan penyelenggaraan pendidikan dasar sampai dengan pendidikan menengah melalui pengembangan proses pembelajaran di sekolah-sekolah yang didukung dengan sarana dan prasarana dalam kegiatan proses belajar yang memadai yang difasilitasi melalui program Cerdas.

2. Strategi dalam Percepatan Rehabilitas terhadap Sekolah (Cerdas) perlu ditentukan oleh berjalannya suatu proses strategi pelaksanaan program Cerdas yang kegiatannya sangat didukung oleh suatu strategi yang berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini pemerintah daerah dapat mengatur cara mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan peraturan yang telah ditetapkan serta memberdayakan peran serta masyarakat dan pihak swasta.
3. Dalam proses pemberian pelayanan prima dalam pelaksanaan program Cerdas perlu ditentukan oleh adanya tiga unsur dalam proses pemberian pelayanan prima dalam pelaksanaan program Cerdas, yaitu (1) terdapat pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat. (2) pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, (3) pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan.
4. Dalam dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan pelaksanaan program Cerdas, perlu ditentukan oleh dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelaksanaan program Cerdas, yang secara prinsip bahwa Sarana dan Prasarana dalam penyelenggara

an Pendidikan harus disesuaikan dengan aturan yang digariskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 2001 : *Menuju Pelayanan Prima*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 1998: *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*, Rineka Cipta: Jakarta;
- Barata, 2004 : *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elexmedia Komputindo
- Benny Hjern dan David O. Porter; 1981, *Implementation Structures : a new of administrative analysis*,
- Boediono, 2003 : *Pelayanan Prima*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Efendi, 1993 : *Pembangunan Kualitas Admnistrasi Negara*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- , 1998 : *Alternatif Kebijakan Pelaksanaan Admnistrasi*, UGM Press, Yogyakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. 1980. Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Gunung Agung.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Diklat dan Pengembangan Pegawai*. Bandung: Alfabeta.
- Komarrudin. 1994. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Alumni.
- Martoyo, Susilo. 1994. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Klaten: I ndeks.
- Moenir, 1983. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Gie, The Liang, 1998 : *Kamus Administrasi Perkantoran, Ilmu Teknologi*, Jakarta;
- Hariandja, Effendi, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo: Jakarta
- Hessel, 2005 : *Administrasi Pelayanan*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta;.
- Lase, 2007 : *Implementasi Pelayanan Publik*, Program Pasca Sarjana USU, Medan.
- Lukman, Sampara, 2000: *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi

Aksara.

- Moleong, Lexy. 2002. *Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya: Bandung;
- Nawawi, Hadari, 1992 : *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gaja Mada Pers: Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik, 2005 : *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sianipar, 1999 : *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006: *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono, Anderson, 2005 : *Kebijakan dan Kebijakann Publik*, Bandung.
- Sugiarto, 2002 : *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sumartono, 2007 : *Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance*, Jakarta
- Syahril, 1991 : *Pelayanan Bimbingan*, Padang
- Swastika, 2005 : *Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, 2002 : *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Utama
- Thomas, R Dye, 1976, *Understanding Publik Policy*, Rosdakarya: Bandung
- Triguno, 1997 : *Strategi Manajemen*, Bineka Cipta, Jakarta.
- Wahab, Solichin, Abdul, 1991: *Pengantar Analisa Kebijakan Negara*, Rieneka

### **Dokumen Peraturan Perundang-undangan**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993  
Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 05 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan di Kabupaten Deli Serdang.