

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Hakekat dari Kemerdekaan Negara RI pada tanggal 17 Agustus 1945 adalah merupakan pembangunan manusia seutuhnya, seperti yang tersirat dalam UUD 1945. Dalam rangka pencapaian tersebut pemerintah mencanangkan pembangunan program jangka panjang didalam masa ini, masyarakat kita memasuki tahap pembangunan nasional penting, untuk itu diperlukan pemikiran kebijakan yang dirumuskan kedalam berbagai bidang, termasuk salah satunya bidang pendidikan yang juga termasuk dalam bidang yang sangat vital, artinya bidang yang menentukan arah tujuan generasi muda yang akan datang. Indonesia merupakan negara dengan penduduk terbesar didunia dimana diperkirakan jumlah penduduknya kurang lebih 237,6 juta jiwa. Jumlah yang sangat besar itu merupakan modal besar bagi pembangunan, sekaligus potensi konflik yang besar pula, apabila jumlah penduduk yang sedemikian besar ini berdaya guna secara tepat maka akan memberikan kontribusi yang besar bagi kemaslahtan dan kemakmuran masyarakat Indonesia melalui pembangunan, tetapi hal itu sulit tercapai karena rendahnya kualitas produktifitas masyarakat Indonesia yang disebabkan rendahnya tingkat pendidikan mereka.

Posisi strategis pelayanan pendidikan yang diserahkan pengelolanya pada daerah ini terletak pada perannya yang menentukan tinggi rendahnya kualitas

sumber daya manusia indonesia pada masa yang akan datang. Kegagalan pelayanan pendidikan dasar akan berimbas pada rendahnya mutu sumberdaya manusia indonesia, yang dikhawatirkan akan berimbas pada meningkatnya kemiskinan. Argumentasinya sebagaimana diungkapkan Asep Suryahadi (2001) adalah sebagai berikut :

“ Dari sudut pandang jangka panjang, pendidikan adalah suatu sarana yang paling tepat efektif untuk menghapus kemiskinan melalui pendidikan yang lebih baik dan lebih tinggi anak- anak dari keluarga miskin dapat memperoleh pekerjaan yang lebih baik, sehingga memungkinkan mereka mematahkan mata rantai kemiskinan”

Dalam UUD 1945 pada pasal 31 ayat (1) dan (2) menyebutkan bahwa “tiap-tiap warga negara berhak mendapatkan pengajaran” dan “pendidikan harus diusahakan dan diselenggarakan oleh pemerintah sebagai sesuatu sistem pengajaran nasional”. Juga memperhatikan pada unsur-unsur pendidikan yang berhubungan dengan pertumbuhan kepribadian manusia indonesia yang bersama sama merupakan perwujudan bangsa indonesi, suatu bangsa yang bertaqwa pada tuhan yang maha esa, memelihara budi pekerti kemanusiaan dan memegang cita-cita moral rakyat yang luhur. Cita-cita tersebut selanjutnya dikukuhkan lagi dengan ditetapkannya UU No. 20/2003 tentang sistem pendidikan nasional yang disahkan DPR 11 juni 2003 ditandatangani oleh presiden 8 juli 2003. Dalam UU sistem pendidikan nasional tersebut antara lain disebutkan : Pertama “setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu” (pasal 5 ayat (1)). Kedua “ setiap

warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun wajib mengikuti pendidikan dasar “ ( pasal 6 ayat (1) ). Ketiga “ pemerintah dan pemerintah daerah memberikan layanan dan kemudahan serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi “ ( pasal 11 ayat(1) ). Keempat pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya anggaran guna terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai lima belas tahun” (pasal 11 ayat (2)).

Keberhasilan indonesia dalam pembangunan jangka panjang tahap pertama ditunjukkan dengan mencapai pendidikan yang universal tingkat sekolah dasar, walaupun pendidikan masih dalam taraf pemantapan sistem sebuah prestasi tersendiri dimana negara maju memerlukan waktu yang lebih dari 50 tahun untuk mencapai pendidikan universal 6 tahun berikutnya, akan tetapi indonesia dalam mencapainya pada tahun 1969. Namun demikian pada kenyataannya pengelolaan pelayanan pendidikan di indonesia sampai saat ini belum memuaskan. Hal ini dapat diindikasikan baik secara makro maupun mikro. Secara makro terlihat bahwa peringkat indeks pengembangan sumberdaya manusia yang salah satu indikatornya adalah tingkat pendidikan menunjukkan bahwa indonesia pada tahun 2004 menduduki diantara negara negara yang juga merupakan posisi terendah diantara negara negara ASEAN (UNDP : 2005). Sementara secara mikro empirik menunjukkan kondisi pelayanan dasar diberbagai daerah masih kurang. Yang diidentifikasi dari

banyaknya sarana sekolah yang tidak memadai serta kuantitas dan kualitas tenaga pendidik yang rendah.

Dipandang dari konsep efisiensi pendidikan, mutu pendidikan akan ditandai oleh kemampuan program atau lembaga pendidik untuk menghasilkan lulusan yang terampil dan cakap yang dibutuhkan oleh pasaran kerja. Kesempatan untuk memperoleh pendidikan harus diberikan secara merata (equally) dan pelayanan pendidikan harus diberikan secara adil (equitably) kepada seluruh masyarakat.

Sementara itu Kota Yogyakarta sebagai kota yang menyandang predikat sebagai kota pelajar dan menjadi barometer tinggi rendahnya kualitas pendidikan nasional, ternyata Kota Yogyakarta juga tengah menghadapi problema kualitas pelayanan pendidikan yang masih belum optimal, hal ini terlihat dari menurunnya persentase kelulusan siswa.

Tabel 1.1

Prosentase kelulusan siswa tahun 2008 - 2010

No	PENDIDIKAN	TAHUN		
		2008	2009	2010
		%	%	%
1	SEKOLAH DASAR	99,65	98,18	100
2	SMP	90,18	90,15	91,09
3	SMA	88,68	95,32	94,96

Sumber: Dikpora provinsi DIY

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1. Bagaimana persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dasar dikota Yogyakarta pada tahun 2010 ?*
- 2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan dasar dikota Yogyakarta ?*

## **C. TUJUAN MASALAH**

1. Untuk Mengetahui Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar Dikota Yogyakarta
2. Untuk Mengetahui Kinerja dari Dinas – Dinas yang Terkait Dalam Pemberian Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar ?

## **D. MANFAAT HASIL PENELITIAN**

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang apakah pemerintah kota Yogyakarta betul betul sudah memberikan kualitas pelayanan terbaik terhadap pendidikan terutama pendidikan dasar.
2. Secara praktis hasil penelitian ini dapat membantu memberikan sumbangsih atau masukan bagi dinas dinas terkait. Serta masyarakat setempat.

3. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari dinas dinas terkait dalam memberikan kualitas pendidikan dasar kepada masyarakat secara tepat dan merata

## **E. KERANGKA TEORI**

Kerangka teori merupakan uraian untuk menjelaskan variabel variabel dan hubungan variabel berdasarkan konsep atau definisi tertentu. Sehingga akan tampak jelas, sistematis, dan ilmiah dalam melakukan kegiatan penelitian sebagai unsur terpenting adalah teori, karena mempunyai peranan yang sangat besar dalam mencoba menjelaskan permasalahan atau fenomena yang ada.

Pada dasarnya teori merupakan sarana pokok untuk menyatakan hubungan sistematis antara fenomena sosial maupun alami yang hendak diteliti. Berdasarkan konsep diatas dapat dikatakan kerangka dasar teori sebagai berikut :

### **a. Persepsi**

Dikemukakan oleh para ahli Bima Walgito (1991:54), persepsi merupakan proses pengorganisasian terhadap stimulasi yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang integral dalam diri manusia. Dikatakan bahwa persepsi itu merupakan aktivitas yang integral, hal ini mengandung arti bahwa seluruh pribadi, seluruh apa yang ada dalam diri individu ikut berperan dalam persepsi.

Maka dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah merupakan proses mental individu didalam memberikan pandangannya terhadap suatu hal atau

obyek sehingga menghasilkan sikap tertentu dalam diri individu yang bersangkutan. Karena sikap individu individu yang berbeda akan melihat hal yang sama dengan cara cara yang berbeda. Dengan kata lain persepsi merupakan bentuk pola pikir seseorang dalam memahami suatu fenomena atau obyek tertentu yang sangat subyektif.

Agar terjadi persepsi harus ada hal hal yang tercakup dalam proses persepsi itu sendiri. Syarat syarat yang harus ada adalah :

- a. Obyek atau sasaran yang harus diamati
- b. Alat indera yang cukup baik
- c. Perhatian yang dalam hal ini merupakan persiapan dalam mengadakan pengalaman.

Jadi persepsi merupakan pandangan seseorang terhadap obyek obyek atau kejadian yang ada disekelilingnya, pandangan yang mana dipengaruhi oleh lingkungan, pengalaman, kepentingan dan pengetahuan. Hal ini berarti setiap orang mempunyai perbedaan satu sama lain dalam mempersepsikan suatu kejadian atau obyek yang sama pada suatu waktu yang sama pula.

#### **b. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan, Logotheis (1992:26). Kualitas merupakan bentuk bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat Morgan and

Murgantroyd (1984:80). Jadi faktor penting dari kualitas pelayanan adalah kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang disebabkan karena produk yang diberikan bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sedangkan pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan barang barang dan jasa publik yang ada pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah. Tetapi pelaksanaannya dapat dilakukan oleh pemerintah atau oleh swasta. Jadi kualitas pelayanan publik dapat diartikan kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang berupa barang atau jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat.

Dalam konteks negara yang sedang berkembang kriteria kriteria kualitas pelayanan publik selain bersifat mikro, juga bersifat kontekstual (makro). Yang bersifat mikro adalah parameter yang dikembangkan dari persepsi individu yang menerima pelayanan, bagaimana persepsi penerima pada pelayanan, bagaimana tingkat kekuasaannya sedangkan yang bersifat makro lebih mengacu kepada keadilan alokasi pelayanan publik, distribusi pelayanan, hubungan yang kompleks antara organisasi pelayanan dengan lingkungannya berkaitan dengan "*ecology of governance*" Wescott (1999:23).

Pada perkembangan lebih lanjut untuk menilai kaulitas pelayanan bagi suatu organisasi publik yang menyelenggarakan kegiatan kegiatan publik, tidak hanya dilihat dari satu sisi semata atau salah satu perspektif saja. Kualitas pelayanan dilihat dari perspektif provider saja hanya akan didapat

suatu gambaran tentang mengetahui sejauh mana pengguna jasa sudah merasa puas atau belum dengan produk produk jasa yang diberikan oleh organisasi. Demikian juga apabila meninjau kualitas pelayanan hanya dari perspektif konsumen saja akan diperoleh deskripsi tentang kepuasan beserta ekspektasi pelanggan yang bersifat subyektif dan sangat terpengaruh oleh lingkungan eksternal yang melingkupinya seperti faktor sosial, budaya, ekonomi dan sebagainya tetapi tidak mendapatkan pengetahuan lebih jauh tentang strategi dan model apa yang perlu dikembangkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada tingkatan organisasi. Ratminto & Atik Septi (2005)

Sementara itu, Zaithaml, Parasuraman & Berry (1990:26) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dari 5 dimensi yaitu:

1. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.
2. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat/ konsumen.
3. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
4. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan kesopanan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.

5. *Empathy*, kemauan pemberian layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan kebutuhan konsumen

Secara singkat konsep tersebut adalah merupakan bagian sistem manajemen yang berorientasi pada pelanggan. Ada beberapa keuntungan yang diperoleh dari reorientasi pada pelanggan sebagai mana dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (1995:2008-212) adalah sebagai berikut :

- a. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memaksa pemberi jasa untuk bertanggung jawab pada pelanggannya
- b. Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendeploitisasi keputusan terhadap pilihan pemberi jasa.
- c. Sistem yang berorientasi pada pelanggan merangsang lebih banyak inovasi.
- d. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memberi kesempatan kepada orang untuk memilih diantara berbagai macam pelayanan.
- e. Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendorong pelanggan untuk membuat pilihan dan mendorong untuk menjadi pelanggan yang berkomitmen

**c. Pendidikan**

Dalam kajian dan pemikiran tentang pendidikan perlu diketahui dua istilah yang hampir semua bentuknya dan sering digunakan dalam dunia pendidikan, yaitu : pedagogi (pendidikan) dan pedagogik (ilmu pendidikan). Dalam pengertian yang sederhana dan umum maka

pendidikan adalah sebagai usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi-potensi bawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat dan kebudayaan. Usaha-usaha yang dilakukan untuk menanamkan nilai dan norma tersebut serta mewariskan pada generasi berikutnya untuk dikembangkan dalam hidup dan kehidupan yang terjadi dalam suatu proses pendidikan sebagai usaha manusia melestarikan hidupnya. Atau dengan kata lain bahwa pendidikan dapat diartikan sebagai suatu peradaban bangsa yang dikembangkan atas dasar pandangan hidup bangsa itu sendiri (nilai dan norma masyarakat) yang berfungsi sebagai filsafat pendidikan atau sebagai cita-cita dan tujuan pendidikannya. Sekaligus juga menunjukkan sesuatu bagaimana warga negara, bangsanya berfikir dan berperilaku secara turun-temurun hingga kepada generasi berikutnya yang dalam perkembangannya akan sampai pada tingkat peradaban yang maju.

#### **a. Pendidikan sebagai ilmu**

Pendidikan adalah fenomena yang fundamental atau asasi dalam kehidupan manusia. Kita dapat mengatakan, bahwa dimana ada kehidupan manusia, bagaimanapun disitu pasti ada pendidikan Driyarkara (1980). Pendidikan sebagai gejala yang universal merupakan suatu keharusan bagi manusia karena disamping pendidikan sebagai gejala sekaligus juga sebagai upaya memmanusiakan manusia itu sendiri George F. Kneller secara jelas memberi arti tentang teori pendidikan menurutnya kata teori mempunyai dua makna sentral. Disatu pihak teori dapat menunjuk suatu

hipotesis atau serangkaian suatu hipotesis yang telah diverifikasi dengan observasi atau eksperimen. Kneller, George F in George F. Kneller (ed), (1971).

Menurut Driyarkara (1980:66-67) ilmu pendidikan adalah pemikiran ilmiah ( pemikiran yang bersifat kritis, metodis, dan sistematis) tentang realitas yang kita sebut pendidikan ( mendidik dan dididik). Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Ilmu pendidikan adalah ilmu yang menelaah fenomena pendidikan dalam persektif yang luas dan integrative.
2. Fenomena pendidikan ini bukan hanya merupakan gejala yang melekat pada manusia ( gejala yang universal), dalam perspektif yang luas, melainkan juga sekaligus merupakan upaya untuk memanusiakan manusia agar menjadi sebenar benarnya manusia (insan), yang hal ini secara integrative diperlukan menggunakan kajian tentang pendidikan (kajian historis, filosofi, psikologis, sosiologis
3. Upaya pendidikan mencakup keseluruhan aktivitas pendidikan (mendidik dan dididik) dan pemikiran yang sistematis tentang pendidikan.

**b. Pendidikan sebagai sistem.**

Pengertian sistem menurut Roger A Kaufman (1972) adalah jumlah keseluruhan dan bagian bagian yang bekerja secara independen dan bekerjasama untuk mencapai hasil yang dikehendaki berdasarkan

kebutuhan. Sedangkan menurut Notonegoro (1973) yang dimaksud sistem adalah rangkaian kebulatan, kesatuan, dan didalam Webster Thrid New International Dictionary (1976 : 22-23) yang dimaksud sistem antara lain ;

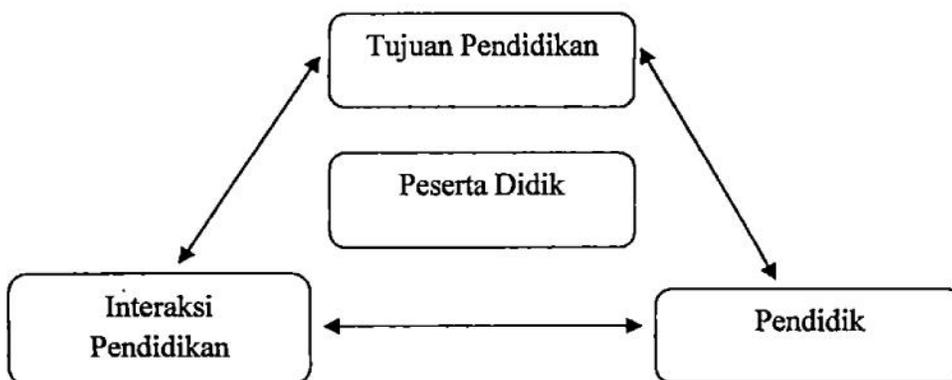
1. Suatu kesatuan kompleks yang dibentuk dan berbagai yang tunduk pada rencana umum atau mengabdikan di suatu tujuan umum
2. Sekumpulan obyek yang bekerja sama dalam interaksi yang teratur atau interdependensi.

Dari uraian diatas disimpulkan bahwa sistem adalah rangkaian keseluruhan kebulatan kesatuan dan komponen komponen yang saling berinteraksi atau interdependensi dalam mencapai tujuan.

Tiga komponen sentral dalam upaya pendidikan adalah peserta didik, pendidik, dan tujuan pendidikan. Dalam pendidikan terjadi interaksi antara peserta didik dan pendidik dalam mencapai tujuan pendidikan. Secara sederhana interaksi dapat digambarkan sebagai berikut

Gambar 1.1

Interaksi Peserta Didik – Pendidik – Tujuan Pendidikan



Sumber : Kamaluddin (2007:20)

## **F. DEFINISI KONSEPSIONAL**

1. Persepsi adalah merupakan pandangan seseorang terhadap obyek obyek atau kejadian yang ada di sekeliling, pandangan yang mana dipengaruhi oleh lingkungan, pengalaman, kepentingan dan pengetahuannya.
2. Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang berupa barang atau jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat.
3. Pendidikan adalah usaha sadar untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan di dalam dan diluar sekolah dan berlangsung seumur hidup.
4. Masyarakat karena merupakan dasar atau fundamental dari masyarakat yang kita bina.

## **G. DEFINISI OPERASIONAL**

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya suatu variabel dengan kata lain sebagai petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel untuk mempermudah variabel penelitian. Variable penelitian meliputi :

### **a. Aspek Tangibles**

Yaitu : penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan

### **b. Aspek Reliability**

Yaitu : kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jelas pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen

c. Aspek Responsiveness

Yaitu : kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberi pelayanan yang tepat

d. Aspek Assurance

Yaitu : pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kepercayaan diri dari pemberi layanan serta respek terhadap konsumen

e. Aspek Emphaty

Yaitu : pemberian layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

## H. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian metodologi sangat berperan dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian dengan kata lain setiap penelitian harus menggunakan metodologi sebagai tuntunan berfikir yang sistematis agar dapat bertanggung jawab secara ilmiah

Winarno Surachmatd (1999) berpendapat :

Metedologi adalah pengetahuan tentang berbagai cara yaitu dari kerja untuk memahami obyek obyek yang menjadi sasaran daripada ilmu pengetahuan yang bersangkutan

### 1. Jenis Penelitian

Penelitaian ini menggunakan jenis penelitian survey. Penelitian survey adalah pengumpulan data informasi secara sistematis dari para responden dengan maksud untuk memahami atau meramal beberapa aspek perilaku dari

populasi yang diamati Soehardi Sigit (2000:179). Penelitian survey memperhatikan (concerened) pada sampling, desain questioner, atau interview, pengadministrasian questioner dan analisis data.

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada pada dinas pendidikan kota Yogyakarta atau sekolah sekolah ditingkat pendidikan dasar dikota Yogyakarta. Persoalan yang akan diteliti adalah terkait persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan dasar yang diberikan kota Yogyakarta.

## 3. Populasi dan Sampel

Subyek penelitian tersebut biasa juga disebut populasi. Populasi adalah keseluruhan dari unit analisis yang ciri cirinya akan diduga, menurut Sutrisno Hadi populasi adalah keseluruhan penduduk yang dimaksud untuk diselidiki sedangkan sampel adalah sebagian populasi yang akan diselidiki.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa yang menempuh pendidikan dasar di Kota Yogyakarta. Data tahun 2010 menunjukkan bahwa jumlah siswa SMP 23.941 orang yang tersebar di 64 sekolah. Adapun perincian sekolah dapat dilihat dari tabel berikut

Tabel 1.2  
Populasi Penelitian

No	Sekolah	Jumlah	Siswa
1	SMP dan Madrasah Tsanawiyah Negeri	17	10.708
2	SMP dan Madrasah Tsanawiyah Swasta	47	13.233
	<b>JUMLAH</b>	<b>64</b>	<b>23.941</b>

Sumber: Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta

## Teknik Sampling

Mengingat rancangan uji hipotesis yang digunakan adalah Analisis jalur (*Path Analysis*), maka penentuan ukuran sampel minimal digunakan rumus iterasi I dan Iterasi II sitepu, (1994), sebagai berikut :

Iteratif I:

$$Up = 1/2 \ln \frac{(1+p)}{(1-p)}$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})}{U^i p^2} + 3$$

Iteratif II :

$$Up = 1/2 \ln \frac{(1+p)}{(1-p)} + \frac{\rho}{2(n-1)}$$

$$n = \frac{Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta}}{U^i \rho^2} + 3$$

$Z_{1-\alpha}$  = Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

$Z_{1-\beta}$  = Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

$\alpha$  = Kekeliruan tipe 1

$\beta$  = Kekeliruan tipe 2

$\rho$  = Korelasi terkecil yang diharapkan  $\mu$

Dengan mengambil  $\alpha = 0,05$  dan  $\beta = 0,05$ , serta dengan  $\rho = 0,325$ , maka:

Iterasi I :

$$U_p = 1/2 \ln \frac{(1 + 0,325)}{(1 - 0,325)}$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U^i \rho^2} + 3$$

$$n = \frac{(1,645 + 1,645)^2}{(0,337)^2} + 3$$

Iteratif II :

$$U_p = 1/2 \ln \frac{(1+0,325)}{(1-0,325)} + \frac{0,325}{z(98,18-1)} = 0,338$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U^i \rho^2} + 3$$

$$n = \frac{(1,645 + 1,645)^2}{(0,338)^2} + 3 = 97,24 = 97$$

Sampai Iterasi II menghasilkan bilangan 97, jadi banyaknya sampel minimal (n) = 97 siswa.

Karena penelitian ini menggunakan *multi-stage sampling*, sementara penentuan sampelnya menggunakan random sampling, maka ukuran sampel dikalikan 2, sehingga total sampel adalah  $97 \times 2 = 194$  siswa.

Teknik sampling yang digunakan adalah multi stage cluser proportionate random sampling, yang mana dari keseluruhan 14 kecamatan yang ada di Kota Yogyakarta akan dipilih 7 kecamatan sampel, dari ke tujuh kecamatan sampel kemudian akan diacak kembali dengan penentuan berdasarkan besarnya populasi yang ada pada tiap tiap kecamatan tersebut, pembagian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 1.3

Dari 14 kecamatan ditentukan 7 kecamatan terpilih

No	Kecamatan	SMPN	SMP Sw	Total
1	Danurejan	2	1	3
2	Jetis	3	4	7
3	Kotagede	1	2	3
4	Ngampilan	-	2	2
5	Pakualaman	-	1	1
6	Umbulharjo	1	8	9
7	Wirobrajan	-	2	2

Tabel 1.4

Distribusi kuesioner per sekolah sampel penelitian

No	Sekolah	Siswa	Sampel	Target	No Kues
1	SMP N 12	450	99	Klas 9	001 – 099
2	SMP MUH 3	854	95	Klas 9	099 – 194
JUMLAH		1304	194		

Responden yang akan dipilih secara random adalah siswa kelas 3 dengan pertimbangan durasi waktu yang cukup lama untuk mengenal sekolah sehingga diharapkan dapat mengevaluasi kualitas yang diterima selama ini secara lebih obyektif

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh data yang representatif baik data primer maupun sekunder, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang lazim dalam penelitian ilmiah yang teknik wawancara, dokumentasi, observasi, questioner.

##### **a. Wawancara/Interview**

Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan wawancara berkomunikasi langsung dengan mengajukan pertanyaan pertanyaan tertentu kepada responden seperti, pegawai di dinas pendidikan, kepala sekolah smp / madarasah tsanawiyah beserta guru maupun wali kelas

Sementara itu koentjaraningrat (1997:61) memberikan definisi wawancara sebagai berikut :

Sebagai proses tanya jawab lisan dalam dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Metode interview atau wawancara mencakup mendapat keterangan atau pendirian secara lisan dari seseorang responden dengan bercakap cakap berhadapan muka dengan orang lain

##### **b. Dokumentasi**

Yaitu pengumpulan data dengan mempelajari dokumen dokumen buku catatan catatan dan literature lainnya yang ada kaitanya dengan penelitian. Melalui teknik dokumentasi akan diamati fenomena dari obyek yang diteliti dari berbagai dokumen yang ada. Sartono memperjelas bahwa dokumen sebagai bahan meneliti perkembangan historis yang khusus, biasanya digunakan untuk tanya jawab persoalan persoalan tentang apa, kapan dan dimana. Jawaban secara deskriptif. Sartono Kartodirjo (1990:63-64)

**c. Observasi**

Data yang diperoleh dengan mengadakan pengamatan secara langsung kelokasi yang terkait dengan masalah yang diteliti. Menurut Sutrisno Hadi, teknik observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan sistematis fenomena fenomena yang diselidiki. Tetapi perlu diperhatikan bahwa pencatatan dari pengamatan itu tidak hanya terbatas pada pengamatan langsung sebab tugas seseorang pengamat bukan sekedar penonton dari apa yang terjadi melainkan sebanyak mungkin mengumpulkan keterangan atas dasar yang dilihat. Sutrisno Hadi (1986).

**d. Kuesioner**

Suatu metode pengumpulan data dari responden yang dilakukan melalui daftar pertanyaan yang diberikan kepadanya dengan maksud untuk memperoleh informasi yang relevan. Ditujukan bagi responden yaitu orang tua siswa yang menjadi customer pelayanan pendidikan dasar dikota Yogyakarta. Sisi kuesioner berbentuk pertanyaan tertutup dengan lima alternative (skala likert)

## **5. Data dan Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Adalah data yang diperoleh dari responden wawancara terhadap pihak-pihak terkait dengan masalah yang ada dalam penelitian ini. Adapun pihak-pihak tersebut adalah, pertama berasal dari aparat pemerintah dalam hal ini dinas pendidikan kota Yogyakarta, kepala sekolah SMP beserta guru/wali kelas siswa. Kedua berasal dari masyarakat (siswa atau orang tua siswa) yang menempuh pendidikan dasar di kota Yogyakarta selaku responden yang mengisi kuesioner.

### **b. Data Sekunder**

Merupakan data yang diperoleh melalui dokumentasi, buku-buku dan media masa yang berhubungan dengan penelitian yang diamati.

## **6. Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisis data, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif dan kuantitatif

### **a. Kualitatif**

Yaitu data-data yang telah terkumpul akan diinterpretasikan sesuai arti yang disesuaikan dengan tujuan dan kepentingan penelitian.

Menurut Winarno Surachman sifat dan bentuk penelitian kualitatif ini adalah menuturkan dan memafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, suatu hubungan, kegiatan, pandangan sikap yang menampakkan atau tentang proses yang sedang berlangsung, kelainan yang sedang muncul,

kecenderungan yang sedang nampak, pertentangan yang sedang meruncing dan sebagainya.

**b. Kuantitatif**

Yaitu untuk memperoleh gambaran khusus yang bersifat menyeluruh tentang apa yang tercakup dalam permasalahan yang diteliti yang dilakukan dilapangan pada waktu pengumpulan data dan untuk meluruskan hubungan kausal antara variable melalui proses uji hipotesis dan untuk menganalisis permasalahan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan dasar dikota Yogyakarta. Karena data data yang terkumpul akan dideskripsikan dalam bentuk tabel agar mudah dibaca dan dipahami dan kemudian dari pemaparan tersebut dicoba untuk dianalisis dan diterpresentasikan sehingga diperoleh kesimpulan yang akurat.

Analisis statistik jenis data yang dapat diukur secara langsung/lebih tepatnya dapat dihitung. Sutrisno Hadi (1987:66). Dengan studi kualitatif dalam usahanya menganalisis data penulis menggunakan data yang angka angka dengan menggunakan data deskriptif statistik dalam tipe penelitian disini pelayanan merupakan aspek kualitatif dan kuantitatif mengenai penggambaran tentang pelayanan organisasi. Kuantitatif adalah lewat penelitian jumlah orang yang menggunakan pelayanan dan menghitungnya lewat indikator indikator sehingga analisis kuantitatif dipergunakan untuk memperkuat analisa kuantitatif.

Sedangkan untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat akan digunakan indeks dengan rumus

$$\frac{(f_{ax5})+(f_{bx4})+(f_{cx3})+(f_{dx2})+(f_{ex1})}{N}$$

Keterangan :

N : jumlah populasi

Fa : frekuensi yang menjawab pilihan a

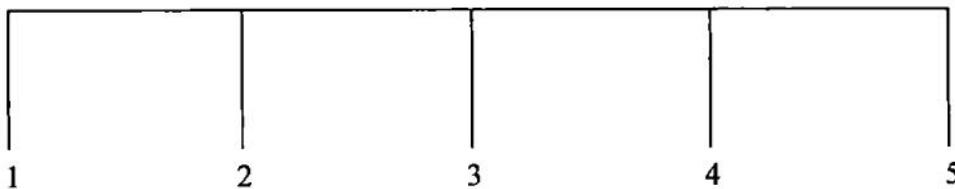
Fb : frekuensi yang menjawab b

Fc : frekuensi yang menjawab c

Fd : frekuensi yang menjawab d

Fe : frekuensi yang menjawab e

Indeks tersebut adalah :



Untuk mendapatkan kategori digunakan rumus interval indeks :

$$I = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah skor}}$$

$$I = 5 - 1/5$$

$$I = 4/5$$

$$I = 0,80$$

Keterangan

4.21 – 5.00 = kategori sangat baik

3.41 – 4.20 = kategori baik

2.61 – 3.40 = kategori cukup

1.81 – 2.60 = kategori kurang

1.00 – 1.80 = kategori tidak baik