



Artikel

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun di Kawasan Perbatasan Republik Indonesia

Arnoldus Rudolf¹, Fitriani^{2*}, and Yohanis Endes Teturan¹

1 Public Administration Faculty of Political and Social Science Universitas Hasanuddin Makassar, Indonesia.

2 Public Administration Faculty of Political and Social Science Universitas Musamus, Kamizaun Mopah Lama Merauke Papua, Indonesia

Corresponding authors: fitriani@unmus.ac.id

Abstract: This study aims to provide an overview of the quality of 9-year basic education services in the border areas of the Republic of Indonesia, especially in the Sota district. The research method used is descriptive qualitative method, with 20 informants. The border area is the face of this country, and education is the basic human capital in order to live a better life. In accordance with the legislation in force in the Republic of Indonesia, requires a child to attend 9 years of basic education (elementary school to junior high school) supported by educational services in the form of physical infrastructure and human resources throughout the territory of the Republic of Indonesia. This study found that in order to improve the quality of basic education services in the Indonesia-PNG border area, the Merauke Regency government should take efforts to maintain educational facilities and infrastructure on a regular basis accompanied by good coordination with parties related to the provision of infrastructure facilities and seek to expand the reach of outreach to remote communities. about the importance of 9 years of basic education (SD-SMP). Principals of elementary and junior high schools are expected to be able to provide examples, directions, warnings/sanctions to teachers/staff who are late to school accompanied by the efforts of teachers to increase their potential through further studies in higher education/equivalent education for those whose competence is not in the educational path and attend computer trainings/courses. Furthermore, parents should always pay attention to the education of their children while at home so that the education they receive is balanced.

Keywords: Quality; Service; Education; Border.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan pendidikan dasar 9 tahun di kawasan perbatasan Republik Indonesia khususnya pada distrik sota. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan informan sejumlah 20 orang. Kawasan perbatasan adalah wajah negara ini, dan pendidikan adalah modal dasar manusia agar dapat hidup lebih layak. Sesuai perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia, mewajibkan seorang anak mengikuti pendidikan dasar 9 tahun (Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Pertama) dengan didukung dengan pelayanan pendidikan berupa infrastruktur fisik dan sdm diseluruh wilayah Republik Indoensia. Penelitian ini menemukan bahwa dalam rangka peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar di kawasan perbatasan Indonesia-PNG, seyogyanya pemerintah Kabupaten Merauke dapat menempuh upaya pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan secara berkala disertai koordinasi yang baik dengan pihak terkait penyediaan fasilitas infrastruktur dan berupaya memperluas jangkauan sosialisasi terhadap masyarakat terpencil mengenai pentingnya pendidikan dasar 9 thaun (SD-SMP). Para Kepala sekolah SD dan SMP diharapkan dapat memberikan teladan, arahan, teguran/sanksi kepada para guru/staf yang terlambat ke sekolah dibarengi upaya para guru untuk meningkatkan potensi diri melalui studi lanjut di perguruan tinggi/penyetaraan pendidikan bagi yang kompetensinya bukan di jalur pendidikan serta mengikuti pelatihan-pelatihan/kursus komputer. Selanjutnya, orang tua hendaknya senantiasa memperhatikan pendidikan anak-anaknya sewaktu di rumah agar pendidikan yang diperoleh anak seimbang.

Keywords: Kualitas; Pelayanan; Pendidikan; Perbatasan.

1. Pendahuluan

Pendidikan berkualitas tercermin dari pelayanan pendidikan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Untuk itu, kebutuhan masyarakat sebagai subjek jasa pendidikan harus mampu dipahami oleh penyelenggara pendidikan agar output pendidikan sesuai dengan tuntutan masyarakat (Faizal, 2012:2). Kualitas pendidikan yang menempatkan masyarakat sebagai prioritas utama dari program atau output pendidikan. Pendidikan yang berkualitas tidak hanya nampak dari fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, tetapi juga nampak dari lulusan (output) dan layanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara (UPI, 2012: 287). Program pendidikan wajib 9 tahun di Indonesia telah dirintis sejak tahun 1950. Dalam Undang-Undang nomor 4 Tahun 1950 jo Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1954 telah ditetapkan bahwa setiap anak usia 8-14 tahun terkena pendidikan wajib belajar 9 tahun, namun program pendidikan wajib belajar yang dicanangkan oleh pemerintah belum dapat berjalan sebagaimana mestinya, karena adanya pengalokan politik secara terus menerus.

Program wajib belajar 9 tahun pada hakikatnya merupakan upaya sistematis pemerintah untuk meningkatkan kualitas manusia Indonesia selain program wajib belajar 9 tahun merupakan salah satu pengembangan skenario pendidikan yang dijangkau untuk perluasan dan pemerataan kesempatan belajar bagi setiap warga negara. Program pendidikan wajib belajar 9 tahun pada hakekatnya berfungsi memberikan pendidikan dasar bagi setiap warga negara agar masing-masing memperoleh sekurang-kurangnya pengetahuan dan kemampuan dasar yang diperlukan untuk dapat berperan serta dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam konteks pembangunan wajib belajar 9 tahun adalah suatu usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia agar memiliki kemampuan untuk memahami dunianya, mampu menyesuaikan diri dengan perubahan, maupun meningkatkan kualitas hidup dan martabatnya. Maka program pendidikan dasar 9 tahun sangat berdampak bagi masyarakat di kawasan perbatasan, karena seperti yang kita ketahui bersama bahwa masyarakat kawasan perbatasan Indonesia kondisi pada umumnya sangat memprihatinkan dalam segala sisi kehidupannya.

Kondisi sesuai dengan observasi awal yang dilakukan di Sekolah Dasar termasuk SD dan SMP yang berada di kawasan perbatasan RI-PNG Distrik Sota Kabupaten Merauke Terdapat 6 (Enam) unit gedung Sekolah Dasar (SD), dan 3 (Tiga) unit gedung sekolah menengah pertama (SMP) dengan total Murid sebanyak 1.024 dan 82 Guru yang tersebar di beberapa kampung dan sekolah-sekolah sedistrik sota. Selain itu ditemukan gambaran bahwa program wajib belajar 9 tahun belum optimal pelaksanaannya bahkan kenyataan yang ada pada salah satu sekolah yang berada pada daerah terpencil masih ada anak usia 7- 12 tahun yang belum bersekolah atau putus sekolah pada tingkat sekolah dasar dan ada peserta didik yang mengulang kelas dan masih banyak anak usia sekolah yang tidak dapat mengikuti pendidikan, masih sebgaiian besar peserta didik tidak melanjutkan sekolah ketingkat pertama karena disebabkan oleh rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pendidikan dan salah satu alasan rendahnya partisipasi pendidikan khususnya pada kelompok miskin adalah kurangnya pemahaman tentang perlunya pendidikan disebabkan kurangnya sosialisasi dari pihak yang bertanggung jawab tentang adanya program wajib belajar 9 tahun. Oleh karena itu kesamaan visi dan misi antara pemerintah serta orang tua peserta didik dan seluruh stakeholder dalam membangun pendidikan anak secara utuh dan menyeluruh perlu ditumbuhkan secara berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pendidikan anak sesuai dengan tujuan sekolah pada khususnya dan tujuan pendidikan nasional pada umumnya. Sesuai data dari Dinas Pendidikan Kabupaten Merauke sesuai dengan angka partisipasi kasar (APK) dan angka partisipasi murni (APM) dua tahun terakhir masih 75% siswa yang putus sekolah bahkan tidak melanjutkan sekolah tingkat pertama. Maka berdasarkan kondisi

tersebut perlu dilakukan kajian bagaimana kualitas pelayanan pendidikan yang telah dilakukan di kawasan perbatasan Indonesia-PNG khususnya pada pendidikan dasar (SD-SMP).

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif yang dinyatakan oleh sugiyono (2018) sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif pada dasarnya memiliki sejumlah ciri yang membedakannya dengan penelitian jenis lain. Penelitian kualitatif dilakukan pada latar alamiah yang mandiri dan bebas atau pada konteks dari suatu kemurnian atau keutuhan (*entity*), sehingga keutuhan harus tampil apa adanya dan tidak ada pengaruh maupun kepentingan tertentu Moleong (2000 : 23). Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Merauke, dan situs penelitian meliputi distrik/kecamatan yang terletak dikawasan perbatasan Indonesia – papua new Guinea, yakni : Distrik Sota. Penulis akan melaksanakan survei, pengamatan dan pengambilan data serta informasi pada stakeholder Distrik Sota dalam hal ini a). Kepala Dinas Pendidikan, dan Kebudayaan Kabupaten Merauke, b). Kepala Distrik Sota, c). Kepala sekolah SD YPK Sota, d). SMP Negeri XI Sota, e). Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kabupaten Merauke. f). Tokoh Masyarakat Distrik Sota, g). Orang Tua Siswa/Siswi, h). Siswa/Siswi SMP.

3. Hasil

Kualitas Layanan. Kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) adalah sebagai berikut: Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dan menurut Parasuraman (1988:23) adalah sebagai berikut :Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu.

Dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman, *et al.*, (1988) dan Brady dan Cronin (2001). Setamal Parasuraman, *et al.*, (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut: (1)*Tangible* (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis, (2) *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat, (3) *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat, (4) *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan, (5) *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

Kawasan Perbatasan. Menurut pengertian berdasarkan Undang-Undang No. 43 tahun 2008 tentang wilayah negara kawasan perbatasan (*Frontier Areas*) adalah bagian dari wilayah perbatasan negara yang terletak pada sisi dalam sepanjang garis wilayah Indonesia dengan negara lain dalam hal batas wilayah negara di darat, “Kawasan Perbatasan berada di Kecamatan”. Serta melalui Undang-Undang No. 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang, Kawasan Perbatasan saat ini telah ditetapkan sebagai Kawasan Strategis Nasional dari sudut pandang pertahanan dan keamanan. Penejelasan ini bukan berarti pengembangan kawasan perbatasan tidak hanya berorientasi pada pendekatan hankam. (*Partnership for Governance Reform*.2011).

Pembangunan kawasan perbatasan memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan misi pembangunan nasional, terutama untuk menjamin keutuhan dan kedaulatan wilayah,

pertahanan keamanan nasional, serta meningkatkan kesejahteraan rakyat di kawasan perbatasan. Kebijakan pembangunan wilayah perbatasan di Indonesia saat ini berubah orientasinya, dari “*inward looking*” menjadi “*outward looking*” sebagai pintu gerbang aktivitas ekonomi dan perdagangan dengan negara tetangga. Hal ini karena perbatasan negara tidak hanya menjadi wilayah pertahanan, namun juga menjadi wilayah yang penduduknya perlu dilindungi secara utuh dengan memberikan kesejahteraan. Paradigma *inward looking*, melihat perbatasan negara hanya sebagai wilayah pertahanan yang harus dijaga secara militeristik (*security approach*), sementara paradigma *outward looking* memandang NKRI sebagai satu entitas yang memiliki elemen kedaulatan, wilayah penduduk yang harus dilindungi secara utuh.

Bahwasanya perbatasan negara disamping sebagai wilayah pertahanan, juga memiliki sumber daya yang harus dipergunakan secara ramah lingkungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akan tetapi pendekatan kesejahteraan dilaksanakan tidak meninggalkan esensi dari pendekatan keamanan dalam rangka ancaman global. Pendekatan kesejahteraan mengacu pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Kebutuhan yang berhubungan dengan kebutuhan pokok, seperti pangan, sandang, dan papan merupakan prioritas untuk dipenuhi oleh pemerintah dalam rangka menjaga stabilitas keamanan masyarakat. Pemerintah juga harus memenuhi kebutuhan sekunder dan tersier masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan lapangan kerja. Dalam pandangan pendekatan kesejahteraan, pembangunan sosial ekonomi merupakan alat yang ampuh untuk menciptakan kedamaian masyarakat.

Hasil penelitian ini yang menggunakan 5 indikator dari Parasuraman (1988) menemukan :

a. Bukti Fisik

Bukti fisik dimaknai sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan oleh masyarakat pengguna layanan pendidikan. Pertama, dalam hal sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sejumlah SD dan SMP masih minim, seperti masih kekurangan ruang perpustakaan, ruang kepala sekolah, ruang guru, tempat ibadah, kamar mandi guru, kamar mandi siswa, gudang, tempat ibadah, tempat olahraga, kursi guru, lemari, laboratorium dan komputer, sehingga realitas ini belum selaras dengan pendapat Parasuraman (1988). Kedua, dalam hal penampilan para guru/staf di sejumlah SD dan SMP masih kurang memadai karena mereka belum semua memiliki seragam sehingga terlihat masih sering memakai baju harian pada saat ke sekolah dan realitas ini selaras dengan pendapat Parasuraman (1988).

b. Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan dalam memberikan layanan pendidikan kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, serta tidak membedakan dalam pelayanan/diskriminatif. Pertama, dalam hal kehandalan, dari sejumlah guru/staf di berbagai SD dan SMP belum semuanya yang bergelar S1. Kemudian dari Standar Pelayanan Pendidikan yang sudah ditentukan masih ada beberapa SPM yang belum bisa dipenuhi dan masih banyak yang mengajar tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Realitas ini tidak selaras dengan pendapat Parasuraman (1988). Kedua, dalam hal perlakuan tidak diskriminatif dalam layanan pendidikan di sejumlah SD dan SMP, realitas semacam itu justru tidak ditemukan dalam proses belajar-mengajar dan interaksi sosial lainnya termasuk pada saat guru memberikan nilai kepada siswa adalah sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing. Artinya, realitas ini selaras dengan pendapat Parasuraman (1988).

c. Daya Tanggap

Daya tanggap dimaksudkan sebagai kemampuan dalam memberikan layanan pendidikan secara cepat dan tepat. Berkaitan dengan hal tersebut, diketahui dalam

memberikan pelayanan pendidikan di sejumlah SD dan SMP diketahui masih kurang baik karena para guru/staf masih sering datang terlambat ke sekolah sehingga proses belajar mengajar menjadi tertunda dan kurang maksimal disebabkan oleh letak geografis dan jauh dari tempat domisili para guru/staf. Realitas ini tidak selaras dengan pendapat Parasuraman (1988).

d. Jaminan

Jaminan diartikan sebagai kemampuan dalam menimbulkan keyakinan masyarakat selaku objek layanan pendidikan dan sikap serta sopan santun kepada mereka. Pertama, dalam hal menimbulkan keyakinan terhadap masyarakat di sejumlah SD dan SMP masih tergolong kurang baik dan perlu ditingkatkan sebab guru yang belum semua bergelar Sarjana sehingga kurang meyakinkan orang tua dan siswa dalam memberikan pembelajaran. Realitas ini tidak selaras dengan pendapat Parasuraman (1988). Kedua, dalam hal sikap sopan santun, diketahui sopan santun para guru/staf di sejumlah SD dan SMP kepada siswa sudah cukup baik dalam interaksi di lingkungan sekolah, pada saat proses pembelajaran dan lainnya. Saat memberikan pelajaran para guru dapat menyampaikan pelajaran secara rileks sehingga siswa pun mudah memahami apa yang disampaikan oleh guru. Realitas ini selaras dengan pendapat Parasuraman (1988).

e. Empati

Empati dimaknai sebagai kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan bersikap ramah dan memahami kebutuhan masyarakat selaku objek pelayanan. Pertama, dalam hal bersikap ramah, para guru/staf di sejumlah SD dan SMP sudah baik terlihat pada saat para guru/staf berinteraksi dengan siswa, baik dalam proses pembelajaran maupun lainnya. Hal ini selaras dengan pendapat Parasuraman (1988). Kedua, dalam hal memahami kebutuhan siswa, di sejumlah SD dan SMP terlihat sudah baik di mana para guru/staf senantiasa berupaya memfasilitasi sejumlah hal yang dibutuhkan oleh para siswa. Hal ini selaras dengan pendapat Parasuraman (1988).

4. Discussion

Pendidikan merupakan salah satu pilar strategis dalam upaya pembangunan sebuah bangsa. Dengan pendidikan yang berdaya saing tinggi, kualitas sumber daya manusia suatu bangsa dapat berkontribusi secara maksimal guna peningkatan taraf kehidupan secara luas di berbagai bidang, baik di kawasan perkotaan maupun pedesaan. Dengan dukungan sumber daya manusia aparatur di bidang pendidikan, serta sarana dan prasarana pendidikan, upaya meningkatkan taraf pendidikan masyarakat diprogramkan. Namun demikian, ketimpangan layanan pendidikan masih terlihat terutama di kawasan perbatasan Indonesia-PNG (Distrik Sota). Di sejumlah SD dan SMP secara faktual ditemui kondisi layanan pendidikan yang masih kurang baik. Pertama, dari aspek bukti fisik terdapat sarana dan prasarana yang terbatas dan penampilan guru/staf yang terkesan kurang memadai. Kedua, dari aspek kehandalan di mana sumber daya manusia guru/staf yang minim baik dalam hal jumlah, tingkat pendidikan, dan tingkat kompetensinya namun ditopang dengan perlakuan yang manusiawi, tidak diskriminatif terhadap siswa. Ketiga, dari aspek daya tanggap diketahui para guru/staf masih sering datang terlambat ke sekolah. Keempat, dari aspek jaminan di mana dalam hal menimbulkan keyakinan terhadap masyarakat masih tergolong kurang baik sebab rendahnya tingkat pendidikan guru sedangkan sikap sopan santun para guru/staf sudah cukup baik dalam interaksi di lingkungan sekolah. Kelima, dari aspek empati ditemui sikap ramah para guru/staf yang tergolong sudah baik dalam interaksi di lingkungan sekolah serta memfasilitasi sejumlah hal yang dibutuhkan oleh para siswa.

5. Kesimpulan

Kawasan perbatasan adalah wajah negara ini, dan pendidikan adalah modal dasar manusia agar dapat hidup lebih layak. Sesuai perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia, mewajibkan seorang anak mengikuti pendidikan dasar 9 tahun (Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Pertama) dengan didukung dengan pelayanan pendidikan berupa infrastruktur fisik dan sdm diseluruh wilayah Republik Indonesia. Oleh sebab itu, dalam rangka peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar di kawasan perbatasan Indonesia-PNG, seyogyanya pemerintah Kabupaten Merauke dapat menempuh upaya pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan secara berkala disertai koordinasi yang baik dengan pihak terkait penyediaan fasilitas infrastruktur dan berupaya memperluas jangkauan sosialisasi terhadap masyarakat terpencil mengenai pentingnya pendidikan dasar 9 tahun (SD-SMP). Para Kepala sekolah SD dan SMP diharapkan dapat memberikan teladan, arahan, teguran/sanksi kepada para guru/staf yang terlambat ke sekolah dibarengi upaya para guru untuk meningkatkan potensi diri melalui studi lanjut di perguruan tinggi/penyetaraan pendidikan bagi yang kompetensinya bukan di jalur pendidikan serta mengikuti pelatihan-pelatihan/kursus komputer. Selanjutnya, orang tua hendaknya senantiasa memperhatikan pendidikan anak-anaknya sewaktu di rumah agar pendidikan yang diperoleh anak seimbang.

Referensi

1. A, Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
2. Brady, M.K. dan Cronin, J.J. 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing* 2001; 65(3): 34 – 49.
3. Fandy Tjiptono, 2002 ,*Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.
4. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.