

KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DASAR DI KAWASAN TERPENCIL DI KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN

Oleh : Akhmad Riduan
Email : riduanahmad1980@gmail.com
STIA Amuntai

Abstrak

Pendidikan merupakan hak setiap warga negara. Jenjang pendidikan yang dirancang sejak tingkat dasar hingga perguruan tinggi, sejatinya adalah suatu upaya pemenuhan hak atas warga negara yang berkorelasi terhadap pembangunan suatu bangsa. Melalui pengembangan sumber daya manusia dan sarana prasarana pendidikan, layanan pendidikan diprogramkan di berbagai kawasan, dari perkotaan hingga pedesaan, mulai tingkat dasar hingga perguruan tinggi.

Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini ditempuh guna menjelaskan secara deskriptif kualitas layanan pendidikan di sejumlah SD Kecil di kawasan terpencil di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan dengan peneliti sebagai key instrument. Data yang dikumpulkan dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data-data tersebut diperoleh melalui teknik triangulasi dengan jalan menggabungkan teknik observasi, wawancara secara purposive sampling, dan studi dokumentasi. Untuk menganalisa data kualitatif, dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sehingga datanya jenuh meliputi teknik *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Di sejumlah SD Kecil di Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan 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.

Guna peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar di kawasan terpencil di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, seyogyanya Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Balangan dapat melakukan peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan secara berkala disertai koordinasi dengan pihak terkait menyangkut akses jalan menuju lokasi sejumlah SD Kecil dan memperluas jangkauan sosialisasi pendidikan terhadap masyarakat. Para Kepala SD Kecil di Kecamatan Halong diharapkan dapat memberikan keteladanan di samping arahan, teguran/sanksi kepada para guru/staf yang terlambat ke sekolah dibarengi upaya para guru untuk studi lanjut di perguruan tinggi/penyetaraan pendidikan/mengikuti pelatihan/kursus komputer. Orang tua siswa hendaknya turut memperhatikan pendidikan anak-anaknya sewaktu di rumah agar pendidikan yang diperoleh anak seimbang.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Pendidikan Dasar

Latar Belakang

Kedudukan pendidikan mempunyai peran strategis dalam upaya peningkatan sumber daya manusia bagi pembangunan suatu bangsa. Secara faktual, pendidikan Indonesia yang telah melampaui lima dekade membuktikan bahwa kemajuan pendidikan menjadi salah satu penentu keberhasilan pembangunan nasional di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Pengalaman empiris tersebut kemudian mendorong pemerintah Indonesia untuk melakukan rekonstruksi program pendidikan yang kemudian melahirkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional sebagai perwujudan dari tujuan negara sebagaimana termaktub dalam Pembukaan UUD 1945 yakni mencerdaskan kehidupan bangsa. Artinya, seluruh rakyat Indonesia tanpa terkecuali harus terpastikan bisa mengakses pendidikan sebaik-baiknya. Peran pemerintah dalam bidang pendidikan tentunya berupa peningkatan akses pendidikan yang bermutu, terjangkau, dan efisien menuju terangkatnya kesejahteraan hidup rakyat, kemandirian dan karakter bangsa yang kuat. Komponen kualitas pendidikan menjadi hal yang sangat mendesak dan tidak bisa dipisahkan dari ketersediaan aksesnya dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi, baik di kawasan perkotaan maupun pedesaan.

Pendidikan Sekolah Dasar sebagai jenjang awal pada pendidikan formal mempunyai peran besar bagi proses pendidikan di tahap berikutnya. Hal ini sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 bahwa sistem pendidikan nasional adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional. Oleh sebab itu, peran pemerintah pusat maupun daerah menjadi sangat diperlukan sebagaimana bunyi pasal 11 ayat (1) pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu, bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi. Namun demikian, kualitas sebaran pendidikan dasar yang begitu luas tak hanya dikeluhkan di kawasan perkotaan tetapi juga di pedesaan yang berkategori terpencil seperti halnya di sejumlah Sekolah Dasar Kecil di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan yang berjarak sekitar 30-40 km dari Paringin, ibukota kabupaten Tabalong, baik berupa kurangnya guru, minimnya kompetensi guru, serta sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran lainnya. dan juga tenaga pendidik yang berkualitas serta tenaga guru yang masih kurang, seperti di SD Kecil Tinggar, SD Kecil Sisirin, SD Kecil Andamai, SD Kecil Sawang, SD Kecil Libaru Sungkai, SD Kecil Hampang, SD Kecil Mapat, SD Kecil Tampuan, SD Kecil Mabulan, SD Kecil Kurihai, SD Kecil Ampinang, SD Kecil Ambata, dan SD Kecil Tanjungan Jelamu (Sumber: Korwil Disdik Kecamatan Halong, 2018). Selain itu, kondisi geografis yang berbukit-bukit berakibat pada sulitnya akses jalan menuju sekolah-sekolah tersebut, terbatasnya aliran listrik di beberapa sekolah dan belum terjangkaunya jaringan internet.

Tinjauan Teoritis

Pelayanan Publik

Pengertian

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang di terima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampak langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel makan

mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Tidak heran apabila Kumorotomo (2005:189) kemudian mengatakan bahwa salah satu masalah kontemporer yang menjadi perdebatan dalam rangka reformasi ialah perbaikan pelayanan publik.

Santosa (2008:57) menyebutkan, pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Thoha (Anggara,2016:568), pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu.

Adapun lampiran 3 Keputusan MenPAN Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 paragraf 1 butir C (Zen dkk,2006:23) istilah 'pelayanan publik' diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan terhadap upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat umum yang dilakukan oleh pemerintah selaku alat negara.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pada Keputusan MenPAN Nomor 58 Tahun 2002 (Pasolong,2008:129) dikemukakan beberapa jenis pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan oleh instansi pemerintah serta BUMN/BUMD yang apabila diklasifikasikan akan terdiri atas sebagai berikut :

a. Pelayanan Administratif

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen seperti sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

b. Pelayanan Barang

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit individual) dalam suatu sistem secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya seperti pelayanan listrik, telepon, air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, pengoperasiannya yang berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti produk akhirnya berupa jasa yang mendapatkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu misalnya angkutan laut, darat dan udara, pelayanan kesehatan, perbangan, pelayanan pos dan pemadam kebakaran.

Berbagai jenis pemenuhan kebutuhan tersebut di atas sebagian besar diselenggarakan oleh organisasi publik dan tidak mungkin diserahkan pada organisasi bisnis dikarenakan sifat pemerintah yang memiliki hak monopoli (mencakup semua). Dibalik itu, adapula beberapa jenis pemenuhan kebutuhan yang diserahkan pada organisasi bisnis sepenuhnya ataupun sebagian diserahkan kepada organisasi bisnis dalam skema semi monopoli.

Pendidikan Nasional

Pengertian

Pendidikan nasional merupakan pendidikan yang berasaskan Undang-undang Dasar 1945 dan Pancasila dengan akar nilai-nilai agama serta keanekaragaman budaya di Indonesia. Mengacu Pasal 1 UU Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan nasional adalah pendidikan yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional Indonesia dan tanggap terhadap tuntutan perubahan zaman dan sistem pendidikan nasional adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional.

Pendidikan nasional yang meliputi jenjang Sekolah Dasar hingga Perguruan Tinggi berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Adanya proses pendidikan diharapkan akan memberikan pengaruh positif kepada seluruh peserta didik yang tentunya akan menjadi generasi penerus bangsa. Salah satu program yang dijalankan oleh pemerintah dalam mendukung program pendidikan nasional ini adalah dengan wajib belajar 12 tahun, yang mana pendidikan dimulai dari jenjang pendidikan dasar sampai pendidikan menengah atas ditunjang dengan bantuan biaya dari pemerintah. Hal tersebut dilakukan tak lain agar seluruh generasi penerus bangsa dapat menerima dan mengikuti pendidikan yang layak untuk membentuk karakter, kemampuan, spiritual keagamaan, pengendalian diri, akhlak mulia, kepribadian, kecerdasan serta keterampilan diri di mana pun mereka berada. Daerah kota maupun terpencil mendapatkan perlakuan yang sama dari program pemerintah Indonesia tersebut.

Untuk mewujudkan suasana belajar yang baik dan nyaman, dibutuhkan pula suasana lingkungan sekolah yang kondusif agar membuat para siswa dan siswi senang di area lingkungan sekolah karena hal ini juga memengaruhi terhadap perkembangan siswa berkebutuhan khusus. Dikatakan Sukmadinata (Kristanto,2012:17), lingkungan sekolah meliputi : *Pertama*, lingkungan fisik sekolah seperti sarana dan prasarana belajar, sumber-sumber belajar, dan media belajar. *Kedua*, lingkungan masyarakat menyangkut hubungan siswa dengan teman-temannya, guru-gurunya, dan staf sekolah yang lain. *Ketiga*, lingkungan akademis yakni suasana sekolah dan pelaksanaan kegiatan belajar-mengajar dan berbagai kegiatan ko-kurikuler.

Kualitas Pendidikan

Kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan pemerintah dalam menyediakan segala infrastruktur pelayanan publik baik yang berkenaan dengan sumber daya manusia, pendanaan, sarana dan prasarana, maupun prosedur pelayanan publik yang mudah diakses.

Kualitas pendidikan menurut Suryadi dan Tilaar (<http://www.yasfinaarba.wordpress.com>, di akses tanggal 8 Maret 2017), kualitas pendidikan merupakan kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin.

Selanjutnya, Perdana (<http://www.materiinside.blogspot.co.id>, diakses tanggal 10 April 2017) mengungkapkan, dalam konteks pendidikan pengertian kualitas mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam proses pendidikan yang bermutu terlibat berbagai

input seperti bahan ajar (kognitif, afektif, psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana serta sumber daya lainnyadi samping penciptaan suasana yang kondusif. Adapun kualitas dalam konteks hasil pendidikan mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu. Prestasi yang dicapai atau hasil pendidikan (*student achievement*) dapat berupa hasil tes kemampuan akademis, prestasi di suatu cabang olahraga, seni atau keterampilan tambahan tertentu. Bahkan prestasi sekolah dapat berupa kondisi yang tidak dapat dipegang (*intangible*) seperti suasana disiplin, keakraban, saling menghormati, kebersihan dan sebagainya.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat dipahami bahwa pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang dapat menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan dasar untuk belajar, sehingga dapat mengikuti bahkan menjadi pelopor dalam pembaharuan dan perubahan dengan cara memberdayakan sumber-sumber pendidikan secara optimal melalui pembelajaran yang baik dan kondusif. Dengan kata lain, kualitas atau mutu pendidikan berkaitan dengan kemampuan lembaga dan sistem pendidikan dalam memberdayakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kualitas yang sesuai dengan harapan atau tujuan pendidikan melalui proses pendidikan yang efektif.

Adapun lulusan yang berkualitas bermakna lulusan yang memiliki prestasi akademik dan non-akademik yang mampu menjadi pelopor pembaruan dan perubahan sehingga mampu menjawab berbagai tantangan dan permasalahan yang dihadapinya, baik di masa sekarang atau di masa yang akan datang (harapan bangsa). Untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan dasar untuk belajar maka dibutuhkan profesionalisme guru dalam hal perencanaan pembelajaran karena hal itu sangat penting untuk memudahkan para guru untuk memberikan materi yang ingin disampaikan.

Berkaitan dengan kualitas layanan pendidikan, sedikitnya dapat digunakan lima indikator yang dikembangkan dari pendapat Parasuraman et.all (Tjiptono, 2008:170) sebagai berikut :

- a. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan oleh perusahaan, serta penampilan karyawan.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, tidak membeda-bedakan dalam pelayanan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan keyakinan pelanggan serta sopan santun kepada pelanggan.
- e. Kepedulian atau empati (*emphaty*), yaitu kemampuan karyawan memberikan pelayanan dengan bersikap ramah, memahami kebutuhan kepada pelanggannya.

Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Kecamatan Halong ini menggunakan pendekatan kualitatif guna menjelaskan secara komprehensif kualitas layanan pendidikan di Kecamatan Halong dari berbagai aspek sedangkan jenis penelitian bersifat deskriptif sebagaimana dimungkinkan dalam pendekatan kualitatif.

Instrumen Penelitian

Sebagaimana lazimnya penelitian kualitatif, maka instrumen utama dalam penelitian ini adalah individu peneliti sendiri dengan didukung oleh alat tulis dan perangkat lainnya yang diperlukan.

Sumber data

Berangkat dari permasalahan yang dibahas, dalam menentukan subjek penelitian dipergunakan cara *purposive sampling* agar diperoleh pemahaman tentang gejala/fenomena yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian dapat diklasifikasikan atas data primer dan data sekunder. Data-data tersebut diperoleh melalui teknik triangulasi dengan jalan menggabungkan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Teknik Analisa Data

Miles dan Huberman (Wahyu dkk,2007:60) mengemukakan, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas-aktivitas sebagaimana dimaksudkan tersebut meliputi :*Pertama, data reduction* yakni merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. *Kedua, data display* yakni penyajian data terutama dalam bentuk teks naratif selain dapat pula berupa grafik, matriks, *network* dan *chart*. *Ketiga, conclusion drawing/verification* yakni penarikan kesimpulan dan verifikasi terhadap data-data yang ada.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

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 Sekolah Dasar Kecil di kawasan Kecamatan Halong Kabupaten Balangan 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, dan komputer, sehingga realitas ini belum selaras dengan pendapat Parasuraman et.all (Tjiptono,2008:170). *Kedua*, dalam hal penampilan para guru/staf di sejumlah SD Kecil di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan masih kurang memadai karena mereka terlihat masih sering memakai baju harian pada saat ke sekolah dan realitas ini selaras dengan pendapat Parasuraman et.all (Tjiptono,2008:170).

b. Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan dalam memberikan layanan pendidikan kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, serta tidak membeda-bedakan dalam pelayanan/diskriminatif. *Pertama*, dalam hal kehandalan, dari sejumlah guru/staf di berbagai SD Kecil di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan hanya terdapat beberapa orang yang bergelar S1, seperti di SDK Tinggar hanya 6 orang yang berpendidikan S1 dari 11 orang guru/staf. Di SDK Sisirin ada 3 orang yang berpendidikan S1 dari 8 orang guru/staf. Di SDK Sawang terdapat 1 orang berpendidikan S1 dari 8 orang guru/staf. Di SDK Andamai ada 2 orang yang berpendidikan S1 dari 7 orang guru/staf. Di SDK Hampang terdapat 4 orang yang berpendidikan S1 dari 11 orang guru/staf. Adapun di SDK Libaru Sungkai diketahui 2 orang yang berpendidikan S1 dari 10 orang guru/staf. 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 et.all

(Tjiptono,2008:170). *Kedua*, dalam hal perlakuan tidak diskriminatif dalam layanan pendidikan di sejumlah SD Kecil, 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 et.all (Tjiptono,2008:170).

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 Kecil di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan 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 di kawasan perbukitan, kondisi jalan yang kurang mendukung, dan jauh dari tempat domisili para guru/staf. Realitas ini tidak selaras dengan pendapat Parasuraman et.all (Tjiptono, 2008:170).

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 Kecil di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan masih tergolong kurang baik dan perlu ditingkatkan sebab banyak guru yang belum bergelar Sarjana sehingga kurang meyakinkan orang tua dan siswa dalam memberikan pembelajaran. Realitas ini tidak selaras dengan pendapat Parasuraman et.all (Tjiptono,2008:170). *Kedua*, dalam hal sikap sopan santun, diketahui sopan santun para guru/staf di sejumlah SD Kecil di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan 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 et.all (Tjiptono,2008:170).

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 Kecil di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan tergolong sudah baik terlihat pada saat para guru/staf berinteraksi dengan siswa, baik dalam proses pembelajaran maupun lainnya. Hal ini selaras dengan pendapat Parasuraman et.all (Tjiptono,2008:170). *Kedua*, dalam hal memahami kebutuhan siswa, di sejumlah SD Kecil di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan terlihat sudah baik di mana para guru/staf senantiasa berupaya memfasilitasi sejumlah hal yang dibutuhkan oleh para siswa. Hal ini selaras dengan pendapat Parasuraman et.all (Tjiptono,2008:170).

Penutup

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 pedesaan. Di sejumlah SD Kecil di Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan yang tergolong kawasan terpencil, 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.

Oleh sebab itu, dalam rangka peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar di kawasan terpencil di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, seyogyanya Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Balangan dapat menempuh upaya pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan secara berkala disertai koordinasi yang baik dengan pihak terkait menyangkut akses jalan menuju lokasi sejumlah SD Kecil dan berupaya memperluas jangkauan sosialisasi terhadap masyarakat terpencil mengenai pentingnya pendidikan sejak dini. Para Kepala SD Kecil di Kecamatan Halong 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara,Sahaya. 2012. *Ilmu Administrasi Publik*.Pustaka Setia.Bandung.
- Kristanto,Adi.2012.*Hubungan Lingkungan Pendidikan Dengan Prestasi Belajar Siswa Kelas II Jurusan Teknik Mekanik Otomotif SMK Se-Kabupaten Sleman. Skripsi Pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta* (Tidak Diterbitkan).
- Kumorotomo, Wahyudi.2005.*Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa Pada Masa Transisi. Kerjasama MAP UGM dan Pustaka Pelajar*.Yogyakarta.
- Pasolong,Harbani.2008.*Teori Administrasi Publik*.Alfabeta.Bandung.
- Perdana, Andrean.2014. *Pengertian dan Kualitas Pendidikan Sekolah Yang Diharapkan*. (online), (<http://www.materiinside.blogspot.com>, diakses tanggal 10 April 2017).
- Santosa,Pandji.2008: *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Suryadi, Ace dan Tilaar,H.A.R. 2016. *Upaya Meningkatkan Kualitas Pendidikan Indonesia*. (online), (<http://www.yasfinaarba.wordpress.com>, di akses tanggal 8 Maret 2017).
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
Wahyu, dkk.2007.*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*.FKIP Unlam. Banjarmasin.
Zen, Patra M dkk.2006.*Pelayanan Publik bukan Untuk Publik*.Kerjasama Malang Corruption
Watch (MCW) dan YAPPIKA.Jakarta.