

**PENGARUH PERANAN DINAS PENDIDIKAN,
KINERJA KEPALA SEKOLAH, KINERJA GURU DAN
PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP MUTU
PELAYANAN SEKOLAH DASAR DI KOTA
TANGERANG SELATAN**

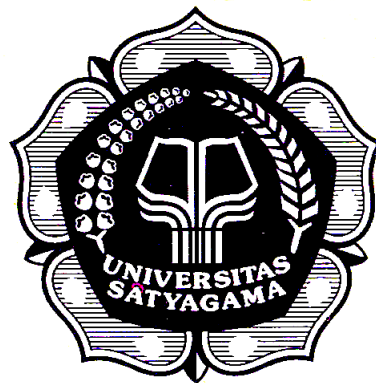
DISERTASI

**Untuk memenuhi salah satu syarat Ujian guna memperoleh Gelar Doktor
dalam Ilmu Pemerintahan
Dengan wibawa Rektor Universitas Satyagama
Prof.Dr.Ir.Soenardjo Wirjoprawiro, M.Si**

Oleh :

EVI SATISPI

NPM : 20093131340270029



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SATYAGAMA
JAKARTA
2014**

**PENGARUH PERANAN DINAS PENDIDIKAN,
KINERJA KEPALA SEKOLAH, KINERJA GURU DAN
PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP MUTU
PELAYANAN SEKOLAH DASAR DI KOTA
TANGERANG SELATAN**

DISERTASI

Untuk memenuhi salah satu syarat Ujian guna memperoleh Gelar Doktor
dalam Ilmu Pemerintahan
Dengan wibawa Rektor Universitas Satyagama
Prof.Dr.Ir.Soenardjo Wirjoprawiro, M.Si

Oleh :

EVI SATISPI

NPM : 20093131340270029

Diperiksa dan disetujui oleh :
Tim Promotor :

Prof . Dr. Ir. Musa Hubeis, MS.Dipl.Ing.DEA
Ko Promotor

Tanggal :2013

Prof. Dr. Ir. Carunia Mulya Firdausy,MA
Ko Promotor

Tanggal :2013

Prof. Dr. Josy Adiwisastro, Drs
Promotor

Tanggal :2013

Menyetujui
Program Pascasarjana
Program Sru di Doktor Ilmu Manajemen Pemerintahan
Direktur

Prof. Dr. Ir. H. Soenardjo Wirjoprawiro, M.Si
Tanggal :2013

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Evi Satispi
NPM : 093131340270029
Jenjang Pendidikan : Doktor (S3)
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Disertasi yang diajukan ini adalah asli dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh derajat Doktor di Universitas Satyagama atau Perguruan Tinggi lainnya;
2. Disertasi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian penulis sendiri, serta dibuat sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Promotor;
3. Dalam Disertasi ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini, dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian Pernyataan ini, saya sampaikan dengan sesungguhnya, dan apabila ternyata pernyataan saya tersebut di atas tidak benar, maka saya bersedia dituntut dan dibatalkan kelulusannya.

Jakarta, Januari 2014
Saya yang menyatakan

EVI SATISPI
093131340270029

ABSTRAK

EVI SATISPI (NPM : 093131340270029), “Pengaruh Peranan Dinas Pendidikan, Kinerja Kepala Sekolah, dan Kinerja Guru Serta, Partisipasi Masyarakat terhadap Mutu Pelayanan Sekolah di Kota Tangerang Selatan”,

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (UUD 1945) mengamanatkan bahwa Pemerintah Negara Indonesia harus melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dengan demikian, pendidikan baik ditingkat dasar maupun pendidikan tinggi harus sesuai konstitusi UUD 1945.

Tujuan dalam penelitian ini adalah : (1) Untuk menganalisis besarnya pengaruh peranan dinas pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan; (2) Untuk menganalisis besarnya pengaruh kinerja kepala sekolah terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan; (3) Untuk menganalisis besarnya pengaruh kinerja guru terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan; (4) Untuk menganalisis besarnya pengaruh partisipasi masyarakat terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan; (5) Untuk menganalisis besarnya pengaruh peranan dinas pendidikan, kinerja kepala sekolah, kinerja guru, dan partisipasi masyarakat secara bersama-sama terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif (*Descriptive Studies*) dan analitik. Penarikan sampel dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah sampel 350 orang, serta analisis data dengan regresi linear sederhana dan berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari peranan Dinas Pendidikan, kinerja kepala sekolah, kinerja guru dan partisipasi masyarakat terhadap mutu pelayanan sekolah. Hasil ini juga menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut penting dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah, di Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten.

Kata kunci: Peran Dinas Pendidikan, Kinerja Kepala Sekolah, Kinerja Guru, Partisipasi Masyarakat, Mutu Pelayanan Sekolah

ABSTRACT

EVI SATISPI, (NPM : 093131340270029) " Effects of the role of Educational Services, School principals' performance, teacher' performance, and society participation on the quality of schools service in South Tangerang District, Banten Province.

ABSTRACT

The important concern toward educational development is because education in Indonesia has been considered quiet worst in terms of the quality. This problem has been happening since many years especially at the elementary, Junior and Senior level. As a consequence, many efforts have been done to overcome this problem such as by holding any trainings and workshops to improve teachers' competencies, providing books and learning tools, and or renovating education facilities, but the results are still poor. The aims of this research were to analyze the effects of: (1) the role of Educational Services, (2) school principals' performance, (3) teachers' performance, (4) society participation on quality of schools services in South Tangerang both partially as well as collectively. This quantitative research applied explanatory and analytical studies. A total of 350 samples was selected through proportionate stratified random sampling. These data were analyzed by using multiple regression. The findings of this study showed that there were positive and significant influences of the role of Educational Services, school principals' performance, teachers' performance and society participation on quality of schools services. These findings indicate that these four variables are important to improve the quality of schools services, in south Tangerang District, Banten Province.

Keywords: *The role of Educational Services, school principals' performance, teachers' performance, society participation, the quality of schools service.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, nikmat, dan berkatnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Disertasi yang berjudul : “Pengaruh Peranan Dinas Pendidikan, Kinerja Kepala Sekolah, dan Kinerja Guru Serta, Partisipasi Masyarakat terhadap Mutu Pelayanan Sekolah di Kota Tangerang Selatan” yang merupakan tugas akhir untuk melengkapi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai Gelar Doktor (Dr) dalam Ilmu Manajemen Pemerintahan Program Pascasarjana Universitas Satyagama, Jakarta.

Penulis menyadari dalam penulisan Disertasi tidak mungkin dapat terwujud apabila tanpa campur tangan, bimbingan, arahan, ketulusan, keikhlasan yang telah meluangkan waktunya, yang telah menanamkan nilai-nilai akademik dan memberikan petunjuk yang sangat berharga dari promotor, yaitu :

Dengan segenap kemampuan yang ada pada penulis, maka atas perhatian dan bimbingannya pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada Pembimbing, yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Soenardjo Wirjoprawiro, M.Si, selaku Rektor Universitas Satyagama.
2. Bapak Prof. Dr. Josy Adiwisastro, Drs, selaku Ketua Program Doktor Ilmu Manajemen Pemerintah dan selaku promotor yang telah banyak memberikan motivasi dan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.

3. Bapak Prof. Dr. Ir. Musa Hubeis, MS.Dipl.Ing.DEA, selaku ko promotor yang telah banyak memberikan motivasi dan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.
4. Prof. Dr. Ir. Carunia Mulya Firdausy,MA,Ph.D, selaku ko promotor yang telah banyak memberikan motivasi dan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.
5. Para Guru Besar/Pengajar Program Doktor (S3) Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Satyagama yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan berlangsung.
6. Teman-teman seangkatan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Program Pascasarjana Universitas Satyagama yang telah memberikan dorongan guna penyelesaian disertasi ini.
7. Pihak Dinas Pendidikan di Kota Tangerang Selatan yang telah memberikan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
8. Suami, anak-anakku, sahabat dan saudara-saudaraku semua yang telah mendorong penulis untuk bekerja dengan penuh semangat serta Doa dan ketabahan dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam melakukan penulisan disertasi ini, yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan disertasi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu sangat mengharapkan kritik, saran, bimbingan, arahan yang sangat berharga khususnya dari promotor.

Akhirnya penulis menyampaikan doa kepada Allah SWT, semoga amal ibadah semua pihak yang telah memberikan dorongan selama ini mendapatkan imbalan dari-Nya. Amin.

Jakarta, Januari 2014
Penulis

EVI SATISPI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL -----	i
HALAMAN PENGESAHAN -----	ii
SURAT PERNYATAAN -----	iii
ABSTRAK -----	iv
ABSTRACK -----	vi
KATA PENGANTAR -----	viii
DAFTAR ISI -----	xi
DAFTAR TABEL-----	xiii
DAFTAR GAMBAR -----	xvi
DAFTAR LAMPIRAN -----	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah -----	1
1.2. Identifikasi Masalah -----	13
1.3. Pembatasan Masalah -----	14
1.4. Perumusan Masalah -----	15
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian -----	15
1.6. Kegunaan Penelitian -----	16
1.7. Kerangka Pemikiran Penelitian-----	17
1.8. Hipotesis -----	35

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Pemerintahan -----	36
2.1.1. Ilmu Pemerintahan -----	36
2.1.2. Pemerintahan Daerah -----	41
2.2. Peraturan Tentang Pendidikan-----	44
2.3. Peranan Dinas Pendidikan -----	45
2.4. Kinerja Kepala Sekolah -----	47
2.5. Kinerja Guru -----	88
2.6. Partisipasi Masyarakat -----	113

	2.7. Mutu Pelayanan Sekolah -----	141
BAB III	: METODE PENELITIAN	
	3.1. Desain Penelitian -----	170
	3.2. Paradigma Penelitian -----	171
	3.3. Definisi Operasional Variabel -----	172
	3.4. Populasi dan Sampel -----	177
	3.4.1. Populasi -----	177
	3.4.2. Sampel -----	178
	3.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data -----	180
	3.5.1. Teknik Pengumpulan Data -----	180
	3.5.2. Instrumen Pengumpulan Data -----	181
	3.6. Teknik Analisis Data -----	182
	3.7. Rancangan Uji Hipotesis -----	186
	3.8. Lokasi dan Jadwal Penelitian -----	188
	3.8.1. Lokasi Penelitian -----	188
	3.8.2. Jadwal Penelitian -----	188
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Sejarah Kota Tangerang Selatan -----	190
	4.2. Hasil Penelitian -----	221
	4.2.1. Deskripsi Data Penelitian -----	221
	4.2.2. Uji Persyaratan Analisis -----	258
	4.2.2.1. Uji Realibilitas dan Validitas Data	258
	4.2.2.2. Uji Normalitas Data -----	265
	4.2.2.3. Uji Multikolinieritas -----	266
	4.2.3. Uji Hipotesis -----	267
	4.3. Pembahasan -----	271
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Kesimpulan -----	299
	5.2. Saran-saran -----	303
DAFTAR PUSTAKA		

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-kisi Variabel Penelitian (X_1)-----	173
Tabel 3.2	Populasi dan Sampel -----	180
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian -----	189
Tabel 4.1	Luas Wilayah Kota Tangerang Selatan -----	200
Tabel 4.2	Luas Kecamatan Kota Tangerang Selatan -----	201
Tabel 4.3	Data Jumlah Kelurahan, RW dan RT Kota Tangerang Selatan -----	202
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kecamatan Kota Tangerang Selatan -----	205
Tabel 4.5	Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Kota Tangerang Selatan -----	206
Tabel 4.6	Jumlah Sekolah Berdasarkan Satuan Pendidikan di Kota Tangerang Selatan -----	214
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Peranan Dinas Pendidikan -----	223
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Terhadap Peranan Dinas Pendidikan -----	224
Tabel 4.9	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Prinsip Pelaksanaan Peranan Dinas Pendidikan -- -----	226
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Dimensi Karakteristik Dinas Pendidikan -----	228
Tabel 4.11	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Fungsi Dinas Pendidikan -----	229
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Kepala Sekolah -----	231
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kinerja Kepala Sekolah -----	233

Tabel 4.14	Persepsi Responden Terhadap Edukator-----	234
Tabel 4.15	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Manajer -----	235
Tabel 4.16	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Administrator ---	236
Tabel 4.17	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Supervisor -----	237
Tabel 4.18	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Guru-----	239
Tabel 4.19	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kinerja Guru -----	241
Tabel 4.20	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Pedagogik -----	242
Tabel 4.21	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Kepribadian -----	243
Tabel 4.22	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Profesional -----	244
Tabel 4.23	Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Masyarakat -----	245
Tabel 4.24	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Partisipasi Masyarakat -----	247
Tabel 4.25	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Tahapan Partisipasi -----	248
Tabel 4.26	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Kemampuan -----	249
Tabel 4.27	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Kerjasama -----	251
Tabel 4.28	Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan Sekolah --	252
Tabel 4.29	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Mutu Pelayanan Sekolah -----	254
Tabel 4.30	Distribusi Frekuensi dan persentase persepsi responden terhadap dimensi proses pelayanan sekolah -----	255
Tabel 4.31	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Proses Pelayanan Sekolah -----	256
Tabel 4.32	Persepsi Responden Terhadap Dimensi Output Sekolah -	257
Tabel 4.33	Koefisien Reliabilitas -----	259
Tabel 4.34	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Peranan Dinas Pendidikan (X ₁) -----	260
Tabel 4.35	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variable Kinerja Kepala Sekolah (X ₂) -----	261
Tabel 4.36	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kinerja Guru (X ₃) -----	262

Tabel 4.37	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Partisipasi Masyarakat (X_4) -----	263
Tabel 4.38	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Mutu Pelayanan Sekolah (Y) -----	264
Tabel 4.39	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Z Test</i> -----	265
Tabel 4.40	Rekapitulasi Nilai Tolerance dan Nilai VIF untuk Uji <i>Collinearity</i> -----	266
Tabel 4.41	Nilai F_{hitung} dan F_{tabel} Hipotesis Kelima -----	269

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran Penelitian -----	34
Gambar 3.1	Model Analisis Penelitian -----	171
Gambar 4.1	Peta Kota Tangerang Selatan -----	200
Gambar 4.2	peta topografi kota tangerang selatan -----	202

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner/angket Revisi
Lampiran	2	Hasil Analisis Frekuensi
Lampiran	3	Hasil Uji Validitas
Lampiran	4	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran	5	Hasil Uji Normalitas Data
Lampiran	6	Perhitungan Regresi Linear Berganda
Lampiran	7	Perhitungan Regresi Linear Sederhana
Lampiran	8	Profile Guru
Lampiran	9	Lampiran Jumlah Guru Kecamatan Ciputat Timur
Lampiran	10	Grafik Karakteristik Guru

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (UUD 1945) mengamanatkan bahwa Pemerintah Negara Indonesia harus melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dengan demikian, Pemerintah diwajibkan untuk mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional bagi seluruh warga negara Indonesia. Sistem pendidikan nasional dimaksud harus mampu menjamin pemerataan kesempatan dan peningkatan mutu pendidikan, terutama bagi anak-anak, generasi penerus keberlangsungan dan kejayaan Bangsa dan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Pemerintah saat ini telah memberikan perhatian besar terhadap dunia pendidikan. Terbukti dengan adanya dana pendidikan yang dinaikan sampai 20% dari dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan desentralisasi. Dana tersebut telah sampai pada lembaga-lembaga pendidikan untuk operasional sekolah dan kepada siswa melalui dana beasiswa. Sejak Januari 2009, dana operasional tersebut diutamakan untuk pendidikan dasar (sekolah dasar dan sekolah lanjutan tingkat pertama).

Pendidikan merupakan unsur penting dari kehidupan seseorang dan merupakan aspek strategik bagi suatu negara. Pendidikan bersifat kompleks, dinamis dan kontekstual. Oleh karena itu, pendidikan bukan hal yang mudah atau sederhana untuk dibahas. Kompleksitas pendidikan ini menggambarkan bahwa pendidikan itu adalah sebuah upaya serius, karena pendidikan melibatkan aspek kognitif, efektif dan keterampilan yang akan membentuk diri seseorang secara keseluruhan menjadi manusia seutuhnya. Mengacu pada kompleksitas dan dinamisasi pendidikan tersebut, maka para pakar dan pemerhati pendidikan telah banyak menyumbangkan pemikirannya dengan maksud untuk memperbaiki kualitas dan memajukan pendidikan (Jamaludin Indris, 2005).

Dalam pengelolaan pendidikan sekolah, desentralisasi berarti adanya pelimpahan wewenang kepada masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan dengan pendidikan (*stakeholder*) untuk ikut serta bertanggungjawab dalam memajukan sekolah. Tujuan umum otonomi sekolah adalah tampilnya kemandirian sekolah untuk meningkatkan kinerja sendiri, dengan mengakomodasi berbagai potensi sumber daya sekolah, yang pada akhirnya ditunjukkan untuk meningkatkan mutu pendidikan dalam wujud hasil belajar para siswa (Hasbullah, 2006).

Namun hingga kini, upaya pemerintah untuk menangani permasalahan pendidikan di Indonesia, terutama pendidikan dasar 12 tahun dirasakan masih belum tuntas. Hal tersebut dibuktikan dengan setiap bergantinya rezim pemerintahan, utamanya dengan bergantinya menteri

pendidikan, selalui diikuti dengan bergantinya kurikulum pendidikan. Dari sini tampak bahwa pemerintah masih belum menemukan bentuk pengelolaan pendidikan yang tepat bagi anak-anak kategori usia pendidikan dasar dan masih mencari-cari bentuk yang sesuai dengan kondisi masyarakat Indonesia sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dan seni (Utomo Budi 2010).

Bila otonomi pendidikan dimengerti sebagai proses kemandirian sebuah sekolah (lembaga) di dalam mengelola segenap sumber daya yang ada, maka dunia pendidikan berjalan sesuai dengan 6 (enam) tolok ukur keberhasilan desentralisasi pendidikan, yakni kepentingan nasional, mutu pendidikan, efisien pengelolaan, pemerataan, peran serta masyarakat dan akuntabilitas (Zamroni, 2000 : 44). Otonomi pendidikan menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 adalah terungkap pada Bab Hak dan Kewajiban Warga Negara, Orang tua, Masyarakat dan Pemerintah. Pada bagian ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat Pasal 8 disebutkan bahwa “Masyarakat berhak berperan serta dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan ; pasal 9 Masyarakat berkewajiban memberikan dukungan sumber daya dalam penyelenggaraan pendidikan”.

Pelaksanaan desentralisasi pendidikan atau disebut Otonomi Pendidikan masih belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang akan diharapkan, disebabkan karena kekurangiapan pranata sosial, politik dan ekonomi. Otonomi pendidikan akan memberi efek terhadap kurikulum,

efisiensi administrasi, pendapatan dan biaya pendidikan serta pemerataannya. Ada 6 faktor yang menyebabkan pelaksanaan otonomi pendidikan belum jalan, yaitu : 1) Belum jelas aturan permainan tentang peran dan tata kerja di tingkat kabupaten dan kota. 2) Pengelolaan sektor publik termasuk pengelolaan pendidikan yang belum siap untuk dilaksanakana secara otonom karena SDM yang terbatas serta fasilitas yang tidak memadai. 3) Dana pendidikan dan APBD belum memadai. 4) Kurangnya perhatian pemerintah maupun pemerintah daerah untuk lebih melibatkan masyarakat dalam pengelolaan pendidikan. 5) Otoritas pimpinan dalam hal ini Bupati, Walikota sebagai penguasa tunggal di daerah kurang memperhatikan dengan sungguh-sungguh kondisi pendidikan di daerahnya sehingga anggaran pendidikan belum menjadi prioritas utama. (6) kondisi dan setiap daerah tidak memiliki kekuatan yang sama dalam penyelenggaraan pendidikan disebabkan perbedaan sarana, prasarana dan dana yang dimiliki. Hal ini mengakibatkan akan terjadinya kesenjangan antar daerah, sehingga pemerintah perlu membuat aturan dalam penentuan standar mutu pendidikan nasional dengan memperhatikan kondisi perkembangan kemandirian masing-masing daerah.

Desentralisasi pengelolaan pendidikan menunjukkan adanya pelimpahan wewenang dalam pengelolaan pendidikan dari pemerintah pusat ke daerah otonom. Pergeseran wewenang berkaitan erat dengan konsentrasi perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan. Artinya, terdapat pemberian wewenang kepada hirarki yang lebih rendah dalam perumusan

dan pengambilan keputusan yang merupakan ciri desentralisasi (Hasbullah, 2006).

Desentralisasi pengelolaan pendidikan mengharapkan pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan kondisi di daerah. Bentuk nyata dari desentralisasi pengelolaan pendidikan ini adalah pemberian kewenangan kepada sekolah untuk mengambil keputusan berkenaan dengan pengelolaan pendidikan, seperti dalam pengelolaan hukum, baik dalam penyusunannya maupun pelaksanaannya di sekolah. Dengan otonomi daerah, pemerataan kesempatan pendidikan diharapkan menjangkau seluruh lapisan masyarakat baik di daerah perkotaan, maupun di daerah pedesaan (Hasbullah, 2006).

Pendidikan bermutu dan peningkatan kualitas SDM merupakan kebutuhan masyarakat terhadap hasil pendidikan yang disebabkan oleh perubahan perkembangan kebijakan sosial politik, ekonomi dan budaya, maka di lakukan suatu pendekatan politik yang bertujuan untuk meredesain pengelolaan sekolah dengan memberikan kekuasaan kepada kepala sekolah dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perbaikan kinerja sekolah yang meliputi guru, siswa, kepala sekolah, orangtua siswa dan masyarakat (Bafadal & Imron 2004). Model pengelolaan yang memberikan otonomi, atau kemandirian kepala sekolah dan mendorong pengambilan keputusan partisipatif yang melibatkan semua warga sekolah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintahan Pusat, Kabupaten dan Kota (Jamaludin Indris, 2005).

Permasalahan mutu pendidikan yang masih rendah bukan hanya muncul saat ini saja, melainkan sudah merupakan masalah yang berlangsung cukup lama. Menurut Sutjipto (2004), secara kasatmata dapat dilihat bahwa sistem pendidikan di Indonesia mengalami krisis yang dalam, telah berlangsung dalam kurun waktu lama dan terus menerus berlangsung yang antara lain disebabkan oleh *mismanagement*. Mantja (2002) melihat persoalan di atas terkait dengan 2 (dua) pertanyaan mendasar, yaitu (a) apakah aktualisasi kegiatan pendidikan berpijak pada landasan yuridis dan kebijakan pelaksanaannya ? dan (b) apakah kegiatan pendidikan dikerjakan atas dasar manajerial dan oleh personel yang memiliki keterampilan manajemen pula?

Penyelesaian permasalahan di atas menuntut adanya perhatian serius dari pemerintah dengan mengkaji secara sistemik berbagai faktor strategik penyebab rendahnya mutu pendidikan. Berdasarkan berbagai pengamatan dan analisis, sedikitnya ada 3 (tiga) faktor yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan secara merata (Depdiknas 2002 : Tim Penulis Direktorat TK & SD, Pusat Kurikulum UNESCO & UNICEF, 2003). Pertama, kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan (*education production function*). Asumsi pendekatan ini adalah bahwa apabila input pendidikan seperti pelatihan guru, pengadaan buku dan alat pelajaran dan perbaikan sarana prasarana pendidikan yang telah dilakukan, maka mutu pendidikan (*output*) secara otomatis akan terwujud. Kedua, penyelenggaraan pendidikan Nasional dilakukan secara birokratik-sentralistik. Ketiga, peran

serta warga sekolah, khususnya guru, dan peran serta masyarakat khususnya anggota siswa, dalam penyelenggaraan pendidikan selama ini hanya terbatas pada dukungan dana.

Selain sebaran mutu yang tidak merata, fakta menunjukkan bahwa pemerintah telah mengambil beberapa kebijakan untuk meningkatkan mutu pendidikan, namun kadangkala implementasi kebijakan itu tidak dilakukan secara berkelanjutan di sekolah. Ini berarti bahwa implementasi kebijakan baru menghadapi tantangan yang tidak ringan, terutama penyangkut program perubahan yang dilakukan. Tantangan utama itu adalah adanya kenyataan bahwa pada hakikatnya sebagian besar untuk berubah (Suyanto, 2002). Perubahan sering diartikan sebagai bentuk ancaman selanjutnya, Suyanto (2002) mengutip pendapat Welch, seorang *chief executive* perusahaan raksasa kelas dunia. General Electric, menggambarkan betapa perubahan pada hakikatnya tidak disukai oleh banyak orang.

Tantangan praktisnya adalah bagaimana sekolah meningkatkan efektivitas kinerja secara kolaboratif melalui pembagian tugas yang jelas antar sekolah dan orangtua siswa yang didukung dengan sistem distribusi informasi, menghimpun informasi dan memilih banyak alternatif gagasan dari banyak pihak untuk mengembangkan mutu kebijakan melalui keputusan bersama. Pelaksanaannya selalu berlandaskan usaha meningkatkan partisipasi dan kolaborasi pada perencanaan, pelaksanaan kegiatan sehari-hari, dan meningkatkan penjaminan mutu sehingga pelayanan sekolah dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Peningkatan kinerja sekolah dapat terjadi dengan dukungan berbagai pihak. Salah satu hal yang mendorong percepatan dukungan tersebut adalah adanya otonomi sekolah. Otonomi sekolah dapat diartikan sebagai kewenangan yang besar/penuh sekolah untuk mengatur dan mengurus organisasi sekolahnya tanpa tergantung Pemerintahan Pusat maupun Daerah. Agar sekolah dapat mandiri maka sekolah yang bersangkutan harus mampu dalam: (a) mengambil keputusan yang terbaik; (b) berdemokrasi/menghargai perbedaan pendapat; (c) memobilisasi sumber daya; (d) memilih dan menetapkan cara pelaksanaan yang terbaik; (e) berkomunikasi secara efektif; (f) mengatasi persoalan-persoalan sekolah; (g) adaptif dan antisipatif; (h) bersinergi dan berkolaborasi; (i) memenuhi kebutuhannya sendiri dan; (j) inovasi serta pengembangan sekolah (Endi, 2009).

Sekolah merupakan satuan pendidikan yang paling memahami kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangannya, sekolah dengan sangat fleksibel dapat melakukan adaptasi kebijakan, program, kegiatan, rencana dan pelaksanaannya secara cepat dan tepat agar tujuan untuk mencapai *output* pendidikan yang berkualitas tidak terganggu. Dengan kata lain sekolah dengan fleksibel, cepat dan tepat merespon tuntutan dan aspirasi masyarakat serta dunia usaha selalu berubah dan berkembang.

Upaya sekolah dalam meningkatkan mutu keluaran pendidikan dapat ditempuh melalui kemandirian dan inisiatif sekolah. Ciri-ciri sekolah “berdaya” pada umumnya adalah tingkat kemandirian tinggi, adaptif, antisipatif dan proaktif, memiliki jiwa kewirausahaan tinggi,

bertanggungjawab terhadap hasil sekolah, memiliki kontrol yang kuat terhadap input manajemen dan sumber dayanya dan dinilai oleh pencapaian prestasinya (Dikmenum, 1999).

Dalam upaya sekolah meningkatkan mutu keluaran pendidikan yang baik, diperlukan kebijakan yang bersumber dari partisipasi kolektif karena melibatkan berbagai pihak, apabila terjadi masalah mutu keluaran sekolah, maka sekolah yang paling bertanggungjawab bukan Pemerintah Pusat/Daerah, orangtua, maupun masyarakat. Sekolah dapat melakukan persaingan sehat dalam hal mutu pendidikan melalui kerjasama inovatif bersama masyarakat dan lingkungannya (Dikmenum, 1999).

Agar sekolah termotivasi untuk meningkatkan mutu keluaran, bekerja secara produktif, efisien dan efektif perlu diperkuat dengan partisipasi orang tua, tokoh masyarakat (TOMA) dan tokoh agama (TOGA). Partisipasinya utamanya dalam kegiatan pembuatan keputusan, pengelolaan, pengawasan, penguatan sumber daya pendidikan. Untuk menghindari terjadinya *over* intervensi, maka perlu disusun dan disepakati pembagian tugas masing-masing.

Mutu sekolah pada umumnya dapat dilihat dari *outputnya*. *Output* tentu saja merupakan perpaduan antara proses dan *input*. Menjadi tugas kepala sekolah untuk memonitoring kinerja guru agar keluaran dari hasil proses input tersebut menjadi sesuatu yang baik. Peranan Dinas pendidikan juga diduga berpengaruh terhadap kinerja kepala sekolah. Sehingga dengan demikian Dinas Pendidikan, kinerja kepala sekolah dan kinerja guru harus

merupakan rangkaian sinergi dalam upaya peningkatan mutu sekolah (Dikmenum, 1999).

Peningkatan mutu pendidikan diarahkan untuk meningkatkan kualitas manusia Indonesia seutuhnya melalui olah hati, olah pikir, olah rasa, dan olahraga agar memiliki daya saing dalam menghadapi tantangan global. Peningkatan relevansi pendidikan dimaksudkan untuk menghasilkan lulusan yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan berbasis potensi sumber daya alam (SDA) Indonesia. Peningkatan efisiensi manajemen pendidikan berbasis sekolah dan pembaharuan pengelolaan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan (Jiyono, dkk. 2001).

Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, khususnya pendidikan dasar dan menengah. Berbagai usaha telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan, antara lain melalui berbagai pelatihan dan peningkatan kompetensi guru, pengadaan buku dan alat pelajaran, perbaikan sarana dan prasarana pendidikan, berbagai indikator mutu pendidikan belum menunjukkan hasil yang cukup menggembirakan, namun sebagian besar lainnya masih memprihatinkan. Sedikitnya dapat diidentifikasi 3 (tiga) faktor yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan secara merata (Depdikbud, 2003).

Pertama, kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional menggunakan pendekatan *education production function* atau *input-output analysis* yang tidak dilaksanakan secara konsekuen. Pendekatan ini melihat

bahwa lembaga pendidikan berfungsi sebagai pusat produksi yang apabila dipenuhi oleh *input* (masukan) yang diperlukan dalam kegiatan produksi tersebut, maka lembaga ini akan menghasilkan *output* yang dikehendaki. Pendekatan ini menganggap bahwa apabila *input* pendidikan seperti pelatihan guru, pengadaan buku dan alat pelajaran, perbaikan sarana dan prasarana pendidikan lainnya dipenuhi, maka mutu pendidikan (*output*) secara otomatis akan terjadi. Dalam kenyataan mutu pendidikan yang diharapkan tidak terjadi.

Kedua, penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratis-sentralistik, sehingga menempatkan sekolah sebagai penyelenggara pendidikan sangat tergantung pada keputusan birokrasi yang mempunyai jalur sangat panjang dan kadang-kadang kebijakan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan kondisi sekolah setempat. Dengan demikian, sekolah kehilangan kemandirian, motivasi dan inisiatif untuk mengembangkan dan memajukan lembaganya, termasuk peningkatan mutu pendidikan sebagai salah satu tujuan pendidikan nasional.

Ketiga, peranserta masyarakat, khususnya orang tua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan selama ini sangat minim. Partisipasi masyarakat selama ini pada umumnya lebih banyak dukungan *input* (dana), bukan pada proses pendidikan (pengambilan keputusan, monitoring, evaluasi dan akuntabilitas). Berkaitan dengan akuntabilitas, sekolah tidak mempunyai beban untuk mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan

pendidikan kepada masyarakat, khususnya orang tua siswa, sebagai salah satu unsur utama yang berkepentingan dengan pendidikan (*stakeholder*).

Kondisi faktual yang terjadi di Kota Tangerang Selatan khususnya wilayah Kecamatan Ciputat Timur per Agustus 2012 adalah terdapat 26 SD Negeri di Ciputat Timur dengan jumlah siswa 10.616 siswa. Dengan kondisi tersebut maka rata-rata jumlah siswa setiap SD Negeri tersebut adalah 408 siswa.

Kondisi di atas merupakan cerminan SD Negeri yang ada di wilayah Tangerang Selatan yang merupakan daerah pemekaran Kabupaten Tangerang menjadi Kota Tangerang Selatan pada tahun 2010. Pemerintahan yang masih memerlukan pembinaan dan penataan dari segala bidang. Salah satunya adalah bidang pendidikan khususnya pada jenjang pendidikan dasar yang merupakan program pemerintah wajib belajar 9 tahun. Di sinilah dituntut peranan Dinas Pendidikan, pihak sekolah dan masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan secara umum.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam tentang **“Pengaruh Peranan Dinas Pendidikan, Kinerja Kepala Sekolah, Kinerja Guru dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Sekolah di Kota Tangerang Selatan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Pimpinan atau kepala sekolah belum optimal dalam pengembangan kinerja bawahannya dan belum dapat mengkoordinir pelaksanaan tugas dengan baik karena tanpa usaha seperti ini akan sulit bagi guru untuk mengembangkan kinerja. 7,69% dari kepala sekolah yang ada belum menempuh jenjang pendidikan S1.
2. Kurang berperannya guru dalam proses belajar mengajar dapat mengakibatkan siswa mendapat kesulitan belajar, dan dalam meningkatkan prestasi belajar siswa. Dari total Guru PNS yang ada, ternyata hanya 72% sudah S1 yang artinya 29% belum S1 dan rata-rata berlatar belakang D-II PGSD. Sementara guru Sukwan (Non PNS/Sukarelawan) yang sudah menempuh jenjang S1 berjumlah 62% , sementara sisanya 38% berada pada rentang SMA dan diploma.
3. Manajemen sekolah yang belum optimal dalam mengelola segala sumber daya yang dimiliki oleh sekolah, sehingga kinerja dan produktivitas sekolah menurun dan tidak ada rasa memiliki diantara seluruh komponen sekolah dalam mempergunakan peralatan-peralatan dan fasilitas pendidikan.
4. Sarana dan prasarana belajar siswa masih kurang memuaskan. Fakta di lapangan dari 26 SD Negeri di Ciputat Timur hanya 46% yang memiliki sarana UKS. 50% saja yang memiliki fasilitas ibadah dan juga hanya

50% yang memiliki perpustakaan. hal ini terjadi karena kepala sekolah kurang memperhatikan sarana dan prasarana belajar siswa.

5. Mutu lulusan siswa masih perlu diperhatikan karena setiap tahun mutu lulusan siswa tidak meningkat, hal ini dikarenakan siswa kurang memahami pelajaran yang diberikan oleh gurunya.
6. Kurangnya motivasi belajar dapat mengakibatkan siswa mengalami kesulitan belajar yang dinyatakan dengan nilai di bawah rata-rata.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi, maka dilakukan penelitian pengaruh peranan Dinas Pendidikan, kinerja kepala sekolah, kinerja guru dan partisipasi masyarakat terhadap mutu pelayanan sekolah sehingga dapat mendukung terciptanya suasana belajar yang kondusif,

Penelitian ini membatasi hanya pada peranan Dinas Pendidikan, kinerja kepala sekolah dan guru serta partisipasi masyarakat terhadap mutu pelayanan sekolah dasar di kota Tangerang Selatan sebagai variabel penelitian. Pemilihan variabel tersebut didasarkan bahwa faktor determinan yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan. Lokus dalam penelitian ini adalah kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan.

1.4. Perumusan Masalah

Mengacu pada identifikasi masalah sebagaimana diuraikan diatas, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh peranan dinas pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan ?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja kepala sekolah terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan ?
3. Seberapa besar pengaruh kinerja guru terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan ?
4. Seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan ?
5. Seberapa besar pengaruh peranan Dinas Pendidikan, kinerja kepala sekolah, kinerja guru dan partisipasi masyarakat secara bersama-sama terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan ?

1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud diadakan penelitian ini adalah untuk meneliti dan menganalisis mutu pelayanan Sekolah Dasar di Kota Tangerang Selatan. Serta dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis besarnya pengaruh peranan dinas pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan.
2. Untuk menganalisis besarnya pengaruh kinerja kepala sekolah terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan.

3. Untuk menganalisis besarnya pengaruh kinerja guru terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan
4. Untuk menganalisis besarnya pengaruh partisipasi masyarakat terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan.
5. Untuk menganalisis besarnya pengaruh peranan dinas pendidikan, kinerja kepala sekolah, kinerja guru, dan partisipasi masyarakat secara bersama-sama terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan.

1.6. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian dari mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan, diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan berfikir tentang manajemen pemerintahan, terutama dari aspek peranan dinas pendidikan, kinerja kepala sekolah, kinerja guru, dan partisipasi masyarakat.
2. Secara teoritis/akademis, hasil penelitian ini dapat memperkaya khazanah kepustakaan pemerintahan, khususnya mengenai peranan dinas pendidikan, kinerja kepala sekolah, kinerja guru, dan partisipasi masyarakat serta dapat menjadi bahan masukan bagi mereka yang berminat untuk menindaklanjuti hasil penelitian ini dengan mengambil kanca penelitian yang berbeda dan dengan sampel penelitian yang lebih banyak.

3. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pimpinan atau para pengambil keputusan dalam upaya memperbaiki peranan dinas pendidikan, kinerja kepala sekolah, kinerja guru, dan partisipasi masyarakat khususnya pada Kota Tangerang Selatan.

1.7. Kerangka Pemikiran

Hakikat pendidikan Indonesia, tercermin pada pembukaan UUD 1945 alinea ke-4 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam batang tubuh UU 1945, Pasal 31 ayat 1 – 5 UUD 1945 pasal 31 ayat 1-5 yang mengatur mengenai masalah pendidikan di Indonesia. Pada pasal tersebut dikatakan bahwa:

1. Setiap warga Negara berhak mendapat pendidikan.
2. Setiap warga Negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan Negara wajib membiayainya.
3. Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem.

Berdasarkan UU sisdiknas No. 20 Tahun 2003 pasal 34 menyatakan bahwa: Pemerintah dan pemerintah daerah menjamin terselenggaranya wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya; wajib belajar merupakan tanggung jawab negara yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat.

Tanggung jawab pemerintah dan pemerintah daerah sisdiknas terkait Pengelolaan program pembangunan pendidikan Pemerintah menetapkan

kebijakan nasional pelaksanaan program wajib belajar; Pemerintah dan pemerintah daerah sesuai kewenangannya berkewajiban menyelenggarakan program wajib belajar berdasarkan kebijakan nasional; Pemerintah daerah dapat mengatur lebih lanjut pelaksanaan program wajib belajar, sesuai dengan kondisi daerah masing-masing melalui Peraturan Daerah; Pemerintah melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan program wajib belajar secara nasional; Pemerintah daerah melaksanakan pengawasan penyelenggaraan program wajib belajar pada satuan pendidikan di daerah masing-masing; Pengawasan sebagaimana dimaksud meliputi pengarahan, bimbingan, dan pemberian sanksi.

Sejak lahirnya otonomi daerah (Otda) UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah adalah penghapusan sistem sentralisasi pusat yang selama ini menjadi pokok masalah dalam dinamika pembangunan daerah, tujuan diberlakukannya aturan ini adalah pemerintah pusat memberikan kebebasan dan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menjalankan roda pemerintahan di daerah dalam arti sempit adalah memandirikan daerah. Istilah desentralisasi (pelimpahan wewenang pemerintah pusat kepada daerah) merupakan satu terobosan dalam proses pembangunan di daerah.

Namun bila dikaji kembali sudahkah penerapan otonomi daerah menjawab harapan masyarakat akan kemajuan dan kesejahteraan. Secara khusus bagaimana keberadaan otonomi daerah akan kemajuan pendidikan di daerah. Pemerintah pusat telah memberikan ruang kepada pemerintah daerah

akan pendidikan di daerah yaitu dengan menerapkan desentralisasi pendidikan. Desentralisasi pendidikan merupakan salah satu model pengelolaan pendidikan yang menjadikan sekolah sebagai proses pengambilan keputusan dan merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas pendidikan serta sumber daya manusia termasuk profesionalitas guru yang belakangan ini dirisaukan oleh berbagai pihak baik secara regional maupun secara internasional.

Otonomi daerah memberi ruang bagi pemerintah daerah dan masyarakat untuk menentukan jalannya pembangunan daerah termasuk dibidang pendidikan terutama era demokratisasi pendidikan yaitu diberikannya otoritas pemerintah dan masyarakat di daerah dalam mengembangkan pendidikan dengan ketentuan bahwa pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, dan kemajemukan bangsa. Artinya: pendidikan diselenggarakan dengan keterlibatan masyarakat dan otoritas pengelola serta institusi-institusi pendukungnya. Bersamaan dengan itu pula masyarakat berhak berperan serta dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi pendidikan, sesuai amanat pasal 4 ayat 1 dan 9 UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas.

Pelaksanaan desentralisasi pendidikan atau disebut Otonomi Pendidikan masih belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan, disebabkan karena kekurangsiapan pranata sosial, politik dan

ekonomi. Otonomi pendidikan akan memberi efek terhadap kurikulum, efisiensi administrasi, pendapatan dan biaya pendidikan serta pemerataannya. Ada 6 faktor yang menyebabkan pelaksanaan otonomi pendidikan belum jalan, yaitu : 1) Belum jelas aturan permainan tentang peran dan tata kerja di tingkat kabupaten dan kota. 2) Pengelolaan sektor publik termasuk pengelolaan pendidikan yang belum siap untuk dilaksanakana secara otonom karena SDM yang terbatas serta fasilitas yang tidak memadai. 3) Dana pendidikan dan APBD belum memadai. 4) Kurangnya perhatian pemerintah maupun pemerintah daerah untuk lebih melibatkan masyarakat dalam pengelolaan pendidikan. 5) Otoritas pimpinan dalam hal ini Bupati, Walikota sebagai penguasa tunggal di daerah kurang memperhatikan dengan sungguh-sungguh kondisi pendidikan di daerahnya sehingga anggaran pendidikan belum menjadi prioritas utama. (6) kondisi dan setiap daerah tidak memiliki kekuatan yang sama dalam penyelenggaraan pendidikan disebabkan perbedaan sarana, prasarana dan dana yang dimiliki. Hal ini mengakibatkan akan terjadinya kesenjangan antar daerah, sehingga pemerintah perlu membuat aturan dalam penentuan standar mutu pendidikan nasional dengan memperhatikan kondisi perkembangan kemandirian masing-masing daerah.

Sekolah adalah suatu organisasi yang dipimpin oleh seorang pemimpin dengan jabatan kepala. Kepala sekolah sebagai pemimpin organisasi pendidikan perlu memahami dimensi-dimensi organisasi, teori-teori organisasi, prinsip-prinsip organisasi dan fungsi administrasi dalam

organisasi sekolah. Kepala sekolah sebagai pemimpin perlu memahami pula keefektifan kepemimpinan (*leadership effectiveness*), pendekatan-pendekatan, gaya dan perilaku kepemimpinan.

Kepala sekolah merupakan salah satu aspek manajerial dalam kehidupan sekolah yang merupakan posisi kunci karena kepala sekolah seorang pimpinan berperan sebagai penyelaras dalam proses kerjasama antar manusia dalam organisasinya. Jadi kepala sekolah melibatkan kemampuan untuk mempengaruhi, mengerahkan dan mengarahkan, serta memberikan semangat kerja suatu tindakan pada diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu pada situasi tertentu. Oleh karena itu tugas kepala sekolah sangat besar, maka kualitas kepala sekolah harus dilihat dari segi hubungan atasan dan bawahan apakah terjalin dengan baik. Peranan kepala sekolah yang terlalu menekan pada wewenang formalnya dapat menanggung resiko kehilangan sebagian atau seluruh kemampuannya dalam memimpin (Mulyasa,2003).

Sementara itu, hubungan kepala sekolah dengan orangtua murid (komite sekolah), guru sebagai bawahannya dan siswa harus terjalin dengan baik. Kepala sekolah harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan orangtua murid dalam pengambilan keputusan, terutama dalam hal pendanaan (keuangan). Kepala sekolah juga harus memberikan kesempatan bagi guru dalam pembuatan kebijakan dalam menyusun kerangka desain strategi dan arah pengembangan sekolah, terutama dalam peningkatan mutu pendidikan. Untuk murid, kepala sekolah harus mampu menciptakan

suasana yang baik, sehingga memacu semangat siswa dalam peningkatan prestasi belajar.

Dalam menggunakan kekuasaan dan tanggungjawabnya pemimpin harus mampu mengatur atau membuat aturan-aturan dan berusaha menegakkan dan mematuhi aturan-aturan itu, karena merupakan bagian yang melekat secara implisit pada diri dan jabatannya. Dalam mempengaruhi orang lain agar mematuhi aturan-aturan itu, pemimpin harus lebih dahulu menampilkan diri sebagai anggota organisasi/sekolah yang kepatuhannya paling prima. Dengan kata lain pemimpin harus mampu menjadi suri teladan dalam mematuhi peraturan yang dibuat atas dasar kekuasaan yang dimilikinya.

Salah satu aturan yang sangat penting adalah pembidangan dan pembagian volume kerja sesuai struktur organisasi/sekolah. Seorang pemimpin tidak layak memiliki ambisi yang berlebihan dalam melaksanakan volume dan beban kerja sekolah yang sesuai aturan di dalam struktur organisasi/sekolah telah dibagi-bagi pada unit kerja, dengan ikut melaksanakan pekerjaan dari yang besar dan penting, sampai yang kecil dan tidak penting di setiap unit kerja yang ada. Demikian pula pemimpin/manajer yang efektif tidak bekerja sendiri.

Setiap pimpinan harus memahami bahwa di dalam posisi dan perannya secara implisit terdapat kekuasaan, wewenang dan tanggungjawab yang harus dijalankan secara efektif. Salah satu diantaranya adalah kekuasaan dan wewenang memerintahkan anggotanya untuk melakukan atau

tidak melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai anggota masyarakat sekolah. Dengan kata lain fungsi instruktif tidak harus dijalankan secara otoriter, yang dapat berdampak pemimpin kehilangan kewibawaannya, karena instruksi ditantang atau ditolak dan tidak dilaksanakan oleh anggota masyarakat sekolah. Kekuasaan dan atau wewenang tidak perlu mendorong seorang pemimpin bertindak sebagai penguasa yang tidak boleh dicampuri dalam mengambil keputusan yang tidak boleh dibantah instruksinya dalam pelaksanaan keputusan atau kegiatan lain yang telah ditetapkannya.

Peran guru tidak hanya sebagai fasilitator dan *service provider* melainkan sebagai dinamisator dan *enterpreneur*. Perannya harus mampu dan jeli dalam menghadapi dan memanfaatkan berbagai tantangan dan peluang sebagai konsekuensi era globalisasi. Menghadapi kondisi yang demikian profesionalisme sumber daya guru sudah merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar-tawar lagi (Mulyasa, 2003).

Apa yang dimaksud dengan guru oleh sekolah adalah seseorang yang bekerja untuk melaksanakan tugas-tugas sehingga sumber daya manusia disebut sebagai guru sekolah karena personifikasi pemerintah. Besar kecilnya satuan kerja pengelola guru tentunya tergantung antar lain pada besar kecilnya sekolah yang dilayani. Sedangkan kesuksesan juga ditentukan oleh banyak faktor, tidak hanya dilihat dari peran dalam pengelolaan, tetapi kemampuan yang dimiliki dan dibarengi dengan adaptasi pada perubahan lingkungan (Kunandar, 2007) .

Guru dalam jabatan adalah guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Non-PNS yang sudah mengajar pada satuan pendidikan, baik yang diselenggarakan pemerintah, pemerintah daerah, maupun masyarakat, dan sudah mempunyai perjanjian kerja atau kesepakatan kerjasama.

Suatu sekolah baik itu sekolah pemerintahan maupun sekolah privat dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi sekolah sangat ditentukan sekali oleh tingkat aktivitas sekolah yang merupakan gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program maupun kebijaksanaan, apakah sekolah tersebut mencapai suatu keberhasilan/kegagalan pelaksanaan misi sekolah dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan.

Dalam upaya mewujudkan guru yang berkualitas tinggi dan mampu meningkatkan daya serap teknologi secara menyeluruh diperlukan persiapan yang matang dengan sebanyak mungkin menjaring manusia yang mampu mengelola kehidupan secara produktif, efisiensi dan berkesadaran kebangsaan yang tinggi dan berwatak sosial yang serasi, selaras dan seimbang dalam bereksistensi terhadap lingkungannya.

Agar pelaksanaan kegiatan di tempat kerja dapat berjalan dengan lancar serta terhindar dari segala hambatan, maka perlu diarahkan pembinaan pengelolaannya secara terus menerus dan memperkirakan hal-hal yang mungkin terjadi. Dalam hal seperti inilah maka peranan data sangat dominan, baik untuk menentukan kebijaksanaan mendatang dan perbaikan-perbaikan atas sesuatu yang telah dilaksanakan dalam pembangunan. Disamping itu juga untuk dapat mengatasi dan mengendalikan masalah-

masalah yang dihadapi oleh pembangunan serta mampu meningkatkan dan mewujudkan kota yang bersih dan sekaligus berkaitan, relevan dan mendukung pembangunan.

Setiap individu berbeda dalam menilai kondisi pekerjaan yang dihadapi. Dalam keadaan yang sama, ada guru yang puas terhadap pekerjaan yang dilakukan, tetapi pada saat yang bersamaan ada guru yang belum tentu merasa puas terhadap kondisi pekerjaan yang sama. Dalam hal ini beberapa hal yang harus dipahami guru sebagai tenaga pendidik dan kependidikan dari peserta didik, antara lain kemampuan, potensi, minat, hoby, sikap, kepribadian, kebiasaan, catatan kesehatan, latar belakang keluarga, dan kegiatannya di sekolah.

Partisipasi masyarakat adalah suatu bentuk aktivitas masyarakat yang timbul sebagai konsekuensi logis dari adanya kesadaran akan tanggung jawabnya terhadap hal-hal yang menyangkut kepentingan dirinya sendiri; dan di sisi lain, partisipasi masyarakat adalah salah satu bentuk keberhasilan penggalangan sumber daya yang menyangkut kepentingan pelaksanaan suatu program, atau usaha tertentu, yang proses implementasinya berhubungan dengan kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini, setiap orang atau warga masyarakat yang terkait dalam program atau usaha tertentu, misalnya pendidikan, dipandang sebagai subyek yang sekurang-kurang mempunyai hak untuk mengatakan pendapat terhadap program atau usaha tersebut. Pada umumnya, seseorang yang merasa diberi hak, maka

dengan sendirinya akan menimbulkan kesadaran yang mendorong berpikir untuk memenuhi kewajibannya (Sumardjo & Saharudin 2003).

Partisipasi dapat mulai dari tahap menentukan mana yang akan dituju dan apa yang akan dihasilkan, yang biasanya disebut dengan tahap rumusan kebijakan dan rencana. Selanjutnya diikuti dengan partisipasi pada tahap menentukan cara dalam mencapai tujuan dan mempertaruhkan sumber daya agar tujuannya dapat dicapai. Akhirnya partisipasi sampai pada tahap mencapai kesamaan pandangan tentang bagaimana memantau dan menilai hasilnya. Dengan demikian, secara umum dapat mengerti bahwa partisipasi dapat dilakukan mulai dari tahap perumusan kebijakan dan penyusunan rencana, tahap implementasi sampai pada tahap pemantauan dan evaluasi. Jelasnya partisipasi dapat dilakukan pada setiap tahap dalam daur tata penyelenggaraan kehidupan bersama (Kuswartojo 2004).

Partisipasi sering diberi makna keterlibatan orang secara sukarela tanpa tekanan dan jauh dari perintah. Ada bermacam-macam faktor yang mendorong kerelaan untuk terlibat ini, bisa karena kepentingan bisa karena solidaritas. Bisa karena memang mempunyai tujuan yang sama, bisa juga karena ingin melakukan langkah bersama walaupun tujuannya berbeda. Apapun faktor yang mendorong, partisipasi akhirnya harus membuahkan kesepakatan tentang tujuan yang hendak dicapai dan tindak yang akan dilakukan bersama. Artinya, apa yang semula bersifat individual harus secara sukarela diubah dan diolah menjadi tujuan dan kepentingan kolektif. Ini jelas merupakan persoalan yang tidak sederhana, sering harus terjadi

dalam proses yang panjang dan berbelit. Dalam proses inilah terjadi adu argumen, negosiasi, kompromi dan kemudian sampai pada kesepakatan. Oleh karena itu, dapat dimengerti mengapa orientasi menuju konsensus menjadi salah satu ciri *good governance* (Hetifah 2004).

Partisipasi pada dasarnya adalah kerelaan, tetapi bagaimana dapat menyalurkan kerelaan tersebut, apabila salurannya sendiri tidak jelas. Betapapun besar niat seseorang untuk berpartisipasi, apabila tidak ada saluran dan wadahnya, niat itu akan terpendam dan atau tersalurkan pada sasaran yang tidak tepat. Oleh karena itu dibutuhkan adanya penggerak dan kegiatan pembangkit partisipasi.

Penyelenggaraan Pemerintah Daerah tidak semata-mata menjadi tanggungjawab pemerintah daerah saja, tetapi juga tanggungjawab masyarakat secara keseluruhan. Salah satu wujud dari rasa tanggungjawab dimaksud adalah adanya sikap mendukung dari anggota masyarakat daerah itu sendiri terhadap penyelenggaraan otonomi daerah yang ditunjukkan dengan adanya keterlibatan (partisipasi) aktif masyarakat daerah (Sumarto,2004).

Pelayanan murid, mulai dari perencanaan murid baru, pengembangan, pembinaan, pembimbingan, penempatan untuk melanjutkan sekolah atau untuk memasuki dunia belajar, sampai pada pengurusan alumni, sepenuhnya merupakan kewenangan sekolah yang menuntut kemampuan kepala sekolah untuk mengembangkannya. Fasilitas belajar siswa merupakan komponen dari program kegiatan belajar mengajar.

Fasilitas belajar ialah segala daya yang dapat dimanfaatkan guna kepentingan proses belajar mengajar, baik secara sebagian maupun keseluruhan. Fasilitas belajar dapat berupa buku pelajaran atau sarana pengajaran yang dapat menyajikan pesan visual, audio atau perangkat lainnya yang dapat membantu kegiatan belajar.

Di Indonesia, penataan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan sebenarnya telah dilembagakan sejak tahun 1992, yaitu dengan diterbitkannya PP Nomor 39 tahun 1992 tentang Peran serta Masyarakat dalam Pendidikan Nasional dan Kepmendiknas NO. 044/U/2002, tanggal 2 April 2002 tentang pembentukan Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah. Menteri Pendidikan Nasional juga mencanangkan “Gerakan Peningkatan Mutu Pendidikan” pada tanggal 2 Mei 2002. Hakikat ketiga produk pemerintah itu, bahwa peran serta masyarakat berfungsi untuk ikut memelihara, menumbuhkan, meningkatkan dan mengembangkan pendidikan nasional dan bertujuan untuk mendayagunakan kemampuan yang ada pada masyarakat seoptimal mungkin untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

Secara lebih spesifik pasal 56 UU No. 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas menyebutkan bahwa di masyarakat ada Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah atau Komite Madrasah yang berperan: 1) Dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yang meliputi perencanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan melalui dewan pendidikan dan komite sekolah/madrasah. 2) Dewan pendidikan sebagai lembaga

mandiri dibentuk dan berperan dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan dengan memberikan pertimbangan, arahan dan dukungan tenaga, sarana dan prasarana, serta pengawasan pendidikan pada tingkat nasional, propinsi dan kabupaten/kota yang tidak mempunyai hubungan hirarkis. 3) Komite sekolah/madrasah, sebagai lembaga mandiri, dibentuk dan berperan dalam peningkatan mutu pelayanan dengan memberikan pertimbangan, arahan dan dukungan tenaga, sarana dan prasarana, serta pengawasan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan. Dalam konteks otonomi daerah, sekolah diharapkan lebih bergerak secara mandiri untuk meningkatkan kinerja manajemen penyelenggaraan pendidikan. Dengan demikian, sekolah perlu memberdayakan masyarakat melalui Komite Sekolah dengan mengajak bekerja sama memanfaatkan potensi yang ada, sehingga semua sumber daya berkembang secara maksimal sesuai dengan kapabilitas masing-masing. Kebersamaan merupakan potensi yang amat vital untuk membangun masyarakat menciptakan demokratisasi pendidikan. Sebagai yang demikian, pemberdayaan Komite Sekolah merupakan alternatif pengelolaan sekolah dengan harapan mampu mendorong terwujudnya mutu pendidikan yang optimal.

Peran Komite Sekolah memberi pertimbangan dalam penentuan dan pelaksanaan kebijaksanaan pendidikan, mendukung penyelenggaraan pendidikan, mengontrol, mediator antara pemerintah dan masyarakat. Di samping itu juga berfungsi mendorong tumbuhnya perhatian dan komitmen masyarakat terhadap pendidikan bermutu, melakukan kerja sama dengan

masyarakat, menampung dan menganalisa aspirasi, memberi masukan, mendorong orang tua murid dan masyarakat berpartisipasi dalam pendidikan, menggalang dana masyarakat dan melakukan evaluasi.

Orang tua yang dimaksudkan ialah bapak dan ibu yang putra-putrinya bersekolah disatuan pendidikan tersebut. Mereka menjadi anggota Komite Sekolah agar mereka berperan dan bertanggung jawab terhadap produk pendidikan. Jangan terjadi saling lempar tanggung jawab. Fenomena sosial yang sering terjadi, banyak anak sekolah tawuran, orang tua menyalahkan guru. Maka orang tua yang menginginkan anaknya maju, harus berperan secara aktif, bila mempunyai ide dapat disalurkan melalui Komite Sekolah.

Mutu pendidikan tidak mungkin tercapai tanpa performansi peserta didiknya yang produktif dan berprestasi, karena peserta didik (siswa) merupakan salah satu sumber daya manusia yang menentukan mutu pendidikan. Performansi peserta didik yang produktif dan berprestasi sebagai salah satu indikasi penting mutu pendidikan dapat dilihat dari hasil setiap kegiatan belajarnya. Tinggi rendahnya prestasi belajar siswa merupakan hasil dari upaya kegiatan belajarnya.

Dalam tiap pelajaran diperoleh sejumlah informasi, ada yang menambah pengetahuan yang telah dimiliki, ada yang memperluas dan memperdalamnya, ada pula informasi yang bertentangan dengan apa yang telah diketahui sebelumnya. Informasi harus dianalisis, diubah atau ditransformasikan ke dalam bentuk yang lebih abstrak atau konseptual agar

dapat digunakan untuk hal-hal yang lebih luas. Dalam hal ini bantuan guru dan fasilitas belajar mutlak diperlukan. Kemudian dinilai hingga manakah pengetahuan yang diperoleh dan transformasi itu dapat dimanfaatkan untuk memahami gejala-gejala lain. Dalam proses belajar yang menjadi masalah ialah berapa banyak informasi diperlukan agar dapat ditransformasi. Hal ini antara lain juga bergantung pada hasil yang diharapkan, motivasi murid belajar, minat, keinginan untuk mengetahui dan dorongan untuk menemukan.

Pelayanan umum kepada masyarakat dapat diberikan secara cuma-cuma ataupun disertai dengan pembayaran. Pemberian pelayanan umum yang diberikan cuma-cuma sebenarnya merupakan kompetensi dari pajak yang telah dibayar oleh masyarakat ini sendiri. Sedangkan pemberian pelayanan umum yang disertai dengan penarikan bayaran, penentuan tarifnya didasarkan pada harga pasar ataupun didasarkan menurut harga yang paling terjangkau. Akan tetapi memberikan tarif pelayanan umum yang sama kepada setiap orang sebenarnya justru tidak adil, karena selain kemampuan membayarnya tidak sama, tingkat urgensi atas jasa tersebut juga berbeda-beda. Dalam rangka memuaskan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, sudah saatnya pemerintah meninggalkan pola lama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yakni pola tunggal-baik dalam jenis pelayanan maupun dalam penentuan tarifnya (Sutopo & Suryanto, 2003).

Mutu dalam pendidikan bukanlah barang akan tetapi layanan, di mana mutu harus dapat memenuhi kebutuhan, harapan dan keinginan semua pihak/pemakai dengan fokus utamanya terletak pada peserta didik (*leaners*). Mutu pendidikan berkembang seiring dengan tuntutan kebutuhan hasil pendidikan (*output*) yang berkaitan dengan kemajuan ilmu dan teknologi yang melekat pada wujud pengembangan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas guru bukanlah tugas yang ringan karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi mencakup berbagai persoalan yang sangat rumit dan kompleks, baik yang menyangkut perencanaan, pendanaan maupun efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan sistem sekolah.

Sekolah bermutu akan terwujud dengan baik jika seorang kepala sekolah dan para personil sekolah memiliki kompetensi yang diwujudkan melalui kinerja yang baik. Seluruh sumber daya yang dimiliki oleh seseorang baik berupa motivasi, konsep diri, kemampuan atau skill dan karakteristik atau kepribadian (*traits*) semuanya itu merupakan kapasitas diri atau modal dasar yang mendukung terwujudnya keberhasilan seseorang dalam menjalankan fungsi dan tugasnya.

Sekolah bermutu akan terwujud jika kepala sekolah mampu menerapkan TQM di sekolah bersangkutan. Sebagaimana ungkapan Deming (1998) bahwa “*Quality is made in the board room not on the factory floor*”. Ungkapan tersebut mengisyaratkan bahwa implementasi TQM membutuhkan transformasi kultural yang hanya dapat dimulai dari

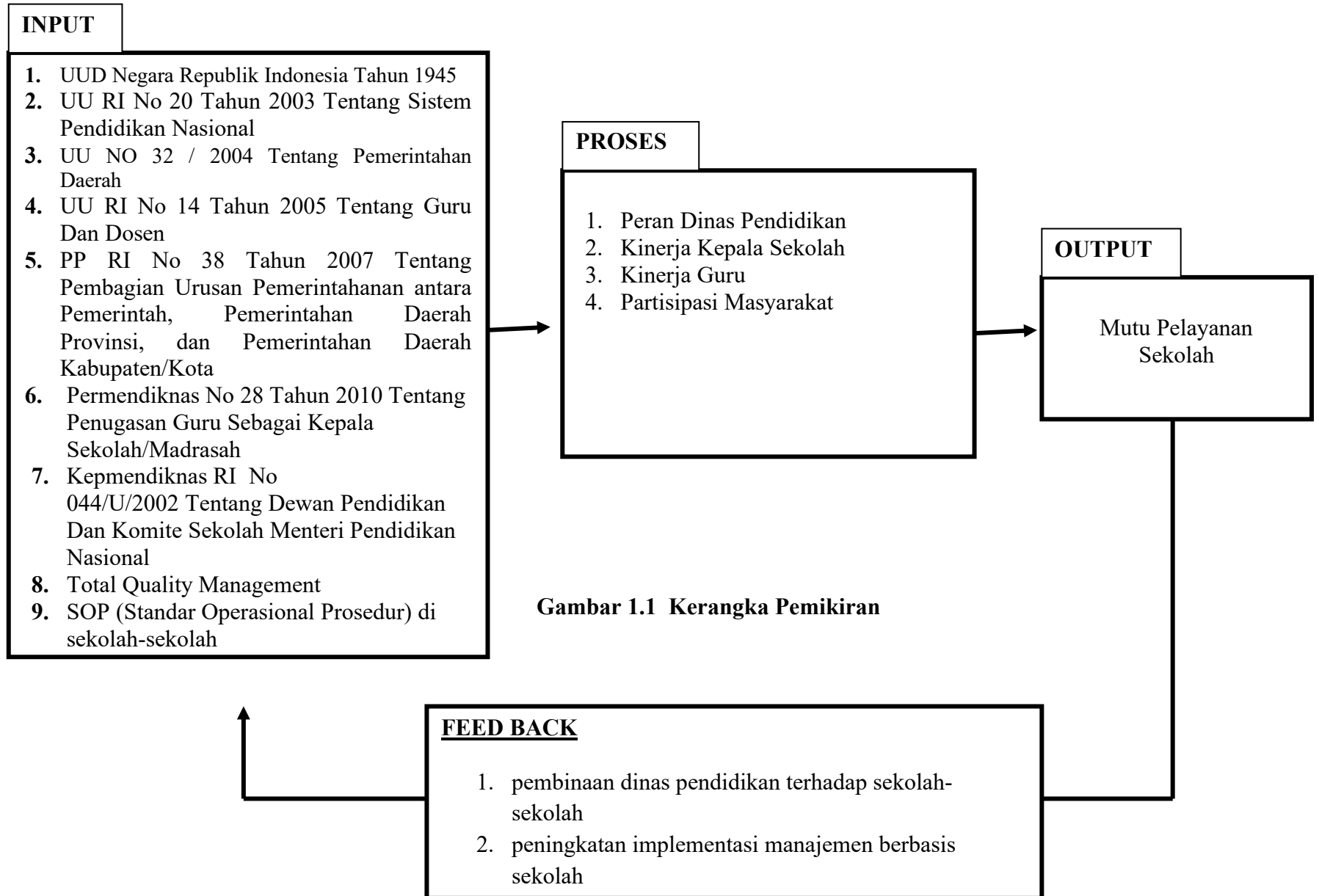
pimpinan puncak. Keberhasilan menerapkan TQM merupakan prestasi bagi kepala sekolah. Dengan demikian kinerja kepala sekolah dapat dinilai dari peran kepala sekolah mampu mengimplementasikan TQM di sekolah yang dipimpinnya.

Mutu pendidikan tidak mungkin tercapai tanpa performansi peserta didiknya yang produktif dan berprestasi, karena peserta didik (siswa) merupakan salah satu sumber daya manusia yang menentukan mutu pendidikan. Performansi peserta didik yang produktif dan berprestasi sebagai salah satu indikasi penting mutu pendidikan dapat dilihat dari hasil setiap kegiatan belajarnya. Tinggi rendahnya prestasi belajar siswa merupakan hasil dari upaya kegiatan belajarnya.

Peningkatan kualitas kepala sekolah dan guru juga menuntut manajemen pendidikan yang lebih baik. Sayangnya, selama ini aspek manajemen pendidikan pada berbagai tingkat dan satuan pendidikan belum mendapat perhatian yang serius sehingga seluruh komponen sistem pendidikan kurang berfungsi dengan baik, sehingga strategi yang diterapkan tidak berjalan dengan baik pula, yang mengakibatkan intelektual, produktivitas dari siswa, dan kualitas guru sangat rendah, sehingga tujuan pendidikan tidak tercapai secara maksimal.

Peningkatan kinerja kepala sekolah dan guru ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan sekolah yang tentunya adanya dukungan dari masyarakat dalam hal ini orang tua siswa dan dukungan regulasi dan kebijakan dari pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Pendidikan setempat.

Kerangka Pemikiran Pada Penelitian Dapat Digambarkan Sebagai Berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

1.8. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Besar pengaruh peranan dinas pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan, maka semakin efektif Peranan dinas pendidikan, Karakteristik dinas pendidikan, dan Fungsi dinas pendidikan, maka semakin tinggi mutu pelayanan sekolah.
2. Besar pengaruh kinerja kepala sekolah terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan, maka semakin tinggi mutu pelayanan sekolah.
3. Besar pengaruh kinerja guru terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan, maka semakin tinggi mutu pelayanan sekolah.
4. Besar pengaruh partisipasi masyarakat terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan, maka semakin tinggi mutu pelayanan sekolah.
5. Besar pengaruh peranan dinas pendidikan, kinerja kepala sekolah, kinerja guru dan partisipasi masyarakat secara bersama-sama terhadap mutu pelayanan sekolah di Kota Tangerang Selatan, maka semakin tinggi mutu pelayanan sekolah.