

**DAFTAR SINGKATAN**

ADB	: Asian Development Bank
AKK	: Analisis Kepentingan & Kinerja atau <i>IPA: Importance Performance Analysis</i>
APK	: Angka Partisipasi Kasar
APM	: Angka Partisipasi Murni
APS	: Angka Partisipasi Sekolah
BAPEDA	: Badan Perencanaan Daerah
BAPPENAS	: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
BK	: Bimbingan dan Konseling
BOS	: Bantuan Operasional Sekolah
BP	: Bimbingan dan Penyuluhan
CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
DO	: <i>Drop Out</i>
Disdik	: Dinas Pendidikan
ESQ	: <i>Emotional and Spiritual Quotient</i>
FGD	: <i>Focus Group Discussion</i> /
GK	: Garis Kemiskinan
HDI	: <i>Human Development Index</i> atau IPM: Indeks Pembangunan Manusia
INPRES	: Instruksi Presiden
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i> atau AKK: Analisis Kepentingan & Kinerja
IPM	: Indeks Pembangunan Manusia
KBK	: Kurikulum Berbasis Kompetensi
KBM	: Kegiatan Belajar Mengajar
KEPRES	: Keputusan Presiden
LKS	: Lembar Kerja Siswa
MDGs	: <i>Millenium Development Goals</i>
MS Excel	: <i>Microsoft Excel</i>
P4	: Pedoman, Penghayayatan dan Pengamalan Panca Sila
PDRB	: Produk Domestik Regional Bruto
PGSD	: Pendidikan Guru Sekolah Dasar
PP	: Peraturan Pemerintah
PRMAP	: <i>Poverty Reduction and Millennium Development Goals Acceleration Program</i>
Renstra	: Rencana Strategis
S1	: Strata 1
SBI	: Sekolah Berstandar Internasional
SD	: Sekolah Dasar
SKO	: Survei Kepuasan Orangtua
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMK	: Sekolah Menengah Kejuruan

SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SPP	: Sumbangan Pembinaan Pendidikan
SSN	: Sekolah Standar Nasional
SU RSSN	: Sekolah Unggulan Rintisan Sekolah Standar Nasional
TU	: Tata Usaha
UKS	: Usaha Kesehatan Sekolah
UUD RI 1945	: Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

## DAFTAR ISI

Halaman

### DAFTAR SINGKATAN

### KATA PEGANTAR

DAFTAR ISI ..... i

DAFTAR TABEL ..... iv

DAFTAR GAMBAR ..... vi

DAFTAR LAMPIRAN ..... viii

### I. PENDAHULUAN

    Latar Belakang ..... 1

    Tujuan dan Survei ..... 2

    Ruang Lingkup Survei ..... 3

    Output ..... 4

II. METODOLOGI ..... 5

    Pemilihan Lokasi ..... 5

    Unit Sampel ..... 6

    Responden ..... 6

    Metode Pengumpulan Data ..... 8

    Variabel Survei dan Instrumen ..... 9

    Pengentesan Lapang Instrumen Survei ..... 12

    Tabulasi dan Analisis ..... 12

III. KONDISI PENDIDIKAN DI KABUPATEN INDRAMAYU ..... 16

    Profil Kabupaten Indramayu ..... 16

    Landasan Hukum Bidang Pendidikan ..... 19

    Kebijakan Pemerintah Propinsi Jawa Barat dan Pemerintah Kabupaten Indramayu Bidang Pendidikan ..... 21

    Kondisi Pendidikan Secara Umum Menurut Para Kepala Sekolah dan Komite Sekolah ..... 23

    Profil SD dan SMP Terpilih ..... 27

    Hasil Observasi di SD dan SMP Terpilih ..... 27

<b>IV. TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN</b>	
<b>DASAR SEMBILAN TAHUN .....</b>	<b>30</b>
Tingkat Kepuasan Orangtua: Pendekatan Langsung .....	30
Tingkat Kepuasan Orangtua Menurut Jenjang Pendidikan .....	41
Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden .....	46
Tingkat Kepuasan: Pendekatan Tidak Langsung .....	50
Tingkat Kepuasan Orangtua Berdasarkan Jenis Kelamin Anak .....	52
Tingkat Kepuasan Orangtua Berdasarkan Status Sekolah Anak .....	52
Hubungan Antara Keadaan Sosial Ekonomi dan Tingkat Kepuasan .....	53
Analisis Kepentingan dan Kinerja (AKK) .....	61
<b>V. PANDANGAN KEPALA SEKOLAH DAN KOMITE SEKOLAH</b>	
<b>TERHADAP KEADAAN SEKOLAH .....</b>	<b>69</b>
Karakteristik Kepala Sekolah dan Komite Sekolah .....	69
Persepsi Terhadap Pendidikan Dasar Sembilan Tahun .....	70
Pendapat Tentang Kontribusi Pembiayaan Pendidikan Dasar .....	72
<b>VI. PANDANGAN ORANGTUA SISWA TERHADAP PENDIDIKAN</b>	
<b>ANAK .....</b>	<b>74</b>
Karakteristik Sosial Ekonomi dan Demografi Keluarga .....	74
Karakteristik Siswa .....	76
Fasilitas Pendidikan di Rumah .....	76
Pola Asuh Belajar Pada Siswa .....	78
Persepsi Terhadap Pendidikan Dasar Sembilan Tahun .....	80
Persepsi Terhadap Nilai Anak .....	83
Pendapat Tentang Kontribusi Pembiayaan Pendidikan .....	86
Permasalahan Alih Tahun Siswa .....	88
Pengeluaran Pendidikan .....	89
<b>VII. KEADAAN KELUARGA ANAK <i>DROP-OUT</i> SEKOLAH .....</b>	<b>92</b>
Karakteristik Sosial Ekonomi dan Demografi Keluarga .....	92
Karakteristik Anak <i>Drop-Out</i> .....	94
Alasan Anak <i>Drop-Out</i> Sekolah .....	94
Persepsi Orangtua Terhadap Pendidikan Dasar Sembilan Tahun .....	95

Persepsi Orangtua Terhadap Nilai Anak .....	96
Tekanan Ekonomi pada Keluarga yang Anaknya <i>Drop-Out</i> Sekolah .....	97
Kemungkinan Anak Kembali Ke Sekolah .....	99
<b>VII. KESIMPULAN</b> .....	102
<b>IX. REKOMENDASI</b> .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	114
<b>LAMPIRAN</b> .....	116

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1a. Jumlah Sekolah dan Jumlah Responden Berdasarkan Kecamatan .....	5
Tabel 1b. Data yang Diperlukan, Informasi dan Metode .....	10
Tabel 1c. Indikator, Jumlah Uraian dan Jenis Skala .....	11
Tabel 3a. Biaya Operational Satuan Pendidikan (BOSP) pada Tingkat SD dan SMP Di Kabupaten Indramayu Tahun Ajaran 2008/2009 .....	23
Tabel 4a. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun .....	45
Tabel 4b. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar .....	51
Tabel 4c. Skor Kepuasan dan Index Kepuasan Orangtua Berdasarkan Jenis Kelamin Anaknya .....	52
Tabel 4d. Index Kepuasan Orangtua Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Status Sekolah .....	53
Tabel 4e. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pendapatan dan Kepentingan Pelayanan di Sekolah Anak Menurut Pendapatan Orangtua .....	54
Tabel 4f. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pendapatan dan Kinerja Pelayanan Saat Ini di Sekolah Anak .....	54
Tabel 4g. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pendapatan dan Kepuasan Orangtua Terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar .....	55
Tabel 4h. Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ibu dan Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut Pelayanan Pendidikan Dasar .....	56
Tabel 4i. Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ayah dan Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut Pelayanan Pendidikan Dasar .....	56
Tabel 4j. Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ibu dan Penilaian Kinerja Atribut Pelayanan Pendidikan Dasar .....	57
Tabel 4k. Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ayah dan Penilaian Kinerja Atribut Pelayanan Pendidikan Dasar .....	57
Tabel 4l. Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ibu dan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar .....	58
Tabel 4m. Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ayah dan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar .....	58
Tabel 5a. Kisaran Umur Kepala Sekolah dan Komite Sekolah .....	69
Tabel 5b. Tingkat Pendidikan Kepala Sekolah dan Komite Sekolah .....	70
Tabel 5c. Persepsi Terhadap Pendidikan Dasar Menurut Kepala Sekolah dan	

Komite Sekolah .....	71
Tabel 5d. Pendapat Tentang Partisipasi Budget Pendidikan Menurut Kepala Sekolah dan Komite Sekolah .....	73
Tabel 6a. Kisan Umur Ayah dan Ibu Contoh .....	74
Tabel 6b. Tingkat Pendidikan Ayah dan Ibu Contoh .....	75
Tabel 6c. Kisaran Pendapatan/ Kapita/ bulan pada Keluarga Contoh .....	75
Tabel 6d. Ketersediaan Fasilitas Pendidikan di Rumah Berserta Kualitasnya .....	77
Tabel 6e. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pendapatan dan Kelengkapan Fasilitas Pendidikan di Rumah .....	77
Tabel 6f. Pola Asuh Belajar Siswa Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama Di Kabupaten Indramayu .....	79
Tabel 6g. Sebaran Responden Berdasarkan Katagori Pendapatan dan Pola Asuh Belajar .....	80
Tabel 6h. Persepsi Orangtua Terhadap Pendidikan Dasar 9 Tahun (n=400) .....	82
Tabel 6i. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pendapatan dan Persentasi Orangtua terhadap Pendidikan Dasar 9 Tahun .....	83
Tabel 6j. Persepsi Orangtua Terhadap Nilai Anak (n=400) .....	84
Tabel 6k. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pendapatan dan Persepsi Orangtua Terhadap Nilai Anak .....	85
Tabel 6l. Pendapat Orangtua tentang Partisipasi Budget Pendidikan (n=400) .....	87
Tabel 6m. Sebaran Keluarga Berdasarkan Permasalahan Pendidikan Anak dan Permasalahan Alih Tahun Di Kabupaten Indramayu .....	89
Tabel 7a. Kisaran Umur Ayah dan Ibu Anak <i>Drop-Out</i> (n=40) .....	92
Tabel 7b. Kisaran Pendiidkan Ayah dan Ibu Anak <i>Drop-Out</i> (n=40) .....	93
Tabel 7c. Kisaran Pendapatan/Kapita/Bulan Keluarga Anak <i>Drop-Out</i> (n=40) .....	93
Tabel 7d. Perasaan/ Perilaku Anak pada Saat Hari Pertama Setelah <i>Drop-Out</i> .....	94
Tabel 7e. Alasan Anak <i>Dop-Out</i> .....	95
Tabel 7f. Persepsi Orangtua Terhadap Pendidikan Dasar 9 Tahun (n=40) .....	96
Tabel 7g. Persepsi Orangtua Terhadap Nilai Anak (n=40) .....	97
Tabel 7h. Tekanan Ekonomi pada Keluarga yang Anaknya <i>Drop-Out</i> Sekolah .....	98
Tabel 7i. Program/ Dukungan yang Diterima atau Pengetahuan Mengenai Program Bantuan (n=40) .....	99
Tabel 8a. Matrik Temuan Penelitian, Penjelasan dan Rekomendasi Survey Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Dasar Di Kabupaten Indramayu .....	109

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1a. Ringkasan Kerangka Sampel dan Metode Survei .....	7
Gambar 1b. Diagram Karetesius .....	13
Gambar 1c. Proses Pembentukan Kepuasan Orangtua terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar .....	14
Gambar 3a. Tren Populasi Total di Kabupaten Indramayu Tahun 2001-2007 ...	16
Gambar 3b. Tren Indeks Pembangunan Manusia Kabupaten Indramayu Tahun 2003-2007 .....	18
Gambar 4a. Skor Rata-rata Kepuasan Orangtua terhadap Keseluruhan Atribut Pelayanan .....	30
Gambar 4b. Rata-rata Skor Kepuasan Orang Tua terhadap Proses Pembelajaran .....	32
Gambar 4c. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua terhadap Kualitas Pengajaran ..	33
Gambar 4d. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua terhadap Hasil Proses Pembelajaran .....	34
Gambar 4e. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua terhadap Kondisi Sekolah .....	35
Gambar 4f. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua terhadap Didiplin dan Keamanan .....	36
Gambar 4g. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua terhadap Keterlibatan Orangtua ..	37
Gambar 4h. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua terhadap Kualitas Fasilitas Fisik ..	38
Gambar 4i. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua terhadap Kesiapan Alih Tahun Ajaran .....	39
Gambar 4j. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua terhadap Biaya Sekolah .....	40
Gambar 4k. Tingkat Kepuasan Orangtua terhadap Pelayanan Pendidikan SD ..	41
Gambar 4l. Tingkat Kepuasan Orangtua terhadap Pelayanan Pendidikan SMP ..	43
Gambar 4m. Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar .....	44
Gambar 4n. Rata-rata Skor Kepuasan Menurut Responden di Kabupaten Indramayu .....	46
Gambar 4o. Rata-rata Skor Kepuasan Menurut Kelompok Responden di Kecamatan Indarmayu dan Sindang .....	48
Gambar 4p. Rata-rata Skor Kepuasan Menurut Kelompok Responden di Kecamatan Karangampel .....	49
Gambar 4q. Rata-rata Skor Kepuasan Menurut Kelompok Responden di Kecamatan Kandanghaur .....	50

Gambar 4r.	Keterkaitan Antara Variabel Sosial Ekonomi dengan Tingkat Kepentingan, Penilaian Kinerja dan Kepuasan .....	60
Gambar 4s.	Analisis Kepentingan dan Kinerja terhadap Pelayanan Pendidikan SD .....	61
Gambar 4t.	Analisis Kepentingan dan Kinerja terhadap Pelayanan Pendidikan SMP .....	64
Gambar 4u.	Analisis Kepentingan dan Kinerja terhadap Pelayanan Pendidikan SD dan SMP di Kabupaten Indramayu .....	65
Gambar 4v.	Pemetaan Kuadaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar	66
Gambar 4w.	Pemetaan Ringkas Kuadran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar .....	67
Gambar 6a.	Hasil Analisis Uji Korelasi <i>Rank-Spearman</i> Antar Variabel Penelitian .....	86
Gambar 6b.	Pendapat Kepala Sekolah dan Komite Sekolah serta Orangtua Dalam Pembagian Tanggung Jawab Pembiayaan Sekolah .....	87
Gambar 6c.	Keadaan Fungsi Keluarga Terhadap Pendidikan Anak yang Masih Belum Baik atau yang Sudah Baik .....	91
Gambar 7a.	Alasan Anak drop-Out Sekolah .....	102

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar SD dan SMP Terpilih dan Alamatnya .....	117
Lampiran 2. Peta Kabupaten Indramayu, Propinsi Jawa Barat .....	118
Lampiran 3. Analisis Data Sekunder Terhadap Indikator Pemerataan Akses dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar pada Kecamatan Terpilih Tahun 2007/2008 .....	119
Lampiran 4. Penjelasan Undang-Undang Berkenaan dengan Biaya Operasional Sekolah .....	122
Lampiran 5a. Profil Sekolah SD yang Dijadikan Sampel Penelitian di Kabupaten Indramayu .....	124
Lampiran 5b. Profil Sekolah SMP yang Dijadikan Sampel Penelitian di Kabupaten Indramayu .....	125
Lampiran 6. Persentase Keadaan Fasilitas Sekolah terpilih Berdasarkan Pengamatan atau Obsevasi di Kabupaten Indramayu .....	126
Lampiran 7a. Matriks Korelasi Pearson Antar Variabel Sosial-Ekonomi Keluarga dan Tingkat Kepuasan Fasilitas Pendidikan Dasar .....	128
Lampiran 7a. Matriks Korelasi <i>Rank Spearman</i> Antar Variabel Sosial-Ekonomi Keluarga dan Tingkat Kepuasan Fasilitas Pendidikan Dasar .....	129
Lampiran 8a. Persepsi Terhadap Pendidikan Dasar Menurut Kepala Sekolah dan Komite Sekolah dan Orangtua Siswa .....	130
Lampiran 8b. Pendapat tentang Partisipasi Budget Pendidikan Menurut Kepala Sekolah dan Komite Sekolah dan Orangtua Siswa .....	131
Lampiran 9a. Rata-rata Jumlah Pengeluaran pendidikan SD danSMP Per Tahun	132
Lampiran9b. Rata-rata Jumlah Pengeluaran pendidikan SD danSMP Per Tahun Berdasarkan Kecamatan .....	133
Lampiran 10. Penjelasan Tiga Pilar Bidang Pendidikan dan Atribut Pelayanan Pendidikan Dasar .....	134

# I. PENDAHULUAN

## 1. Latar Belakang

001. Krisis ekonomi yang berkelanjutan di Indonesia berdampak pada beberapa aspek pembangunan termasuk pada aspek pendidikan. Timbulnya kemiskinan sejak 1997 telah menjadi isu utama dalam kebijakan pemerintah dan menjadi ancaman utama dalam pemenuhan tujuan *Millenium Development Goals* (MDGs), khususnya yang berhubungan dengan aspek pendidikan. Berdasarkan tujuan MDGs, disebutkan bahwa Tujuan ke-3 adalah pada tahun 2015 baik laki-laki maupun perempuan harus menamatkan pendidikan dasar. Selanjutnya Tujuan ke-4 adalah untuk menghilangkan kesenjangan gender pada tingkat Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah pada tahun 2005 dan pada semua tingkat pendidikan paling lambat tahun 2015 (Bappenas, 2007a).

002. Sistem Pendidikan Nasional di Indonesia adalah berdasarkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 dan Undang Undang Nomor 20/2003. Fungsi pendidikan nasional adalah untuk membangun kemampuan, karakter dan kepribadian bangsa untuk meningkatkan kapasitas intelektual. Sedangkan tujuan Pendidikan Nasional adalah untuk membangun potensial peserta didik sehingga menjadi orang yang berkepribadian tinggi, berakhhlak mulia, sehat, berpengetahuan, kompeten, kreatif, merdeka dan demokratis serta bertanggung jawab (Departemen Pendidikan Nasional, 2006).

003. Kondisi pendidikan saat ini di Indonesia memperlihatkan bahwa Angka Partisipasi Murni (APM) di tingkat SD adalah 94,7 persen, sedangkan di tingkat SMP adalah 66,5 persen. Proporsi anak yang mulai dari Kelas 1 hingga mencapai Kelas 5 adalah 81,0 persen, sedangkan proporsi anak yang mulai dari Kelas 1 hingga menamatkan SD adalah 74,7 persen. Adapun tingkat melek huruf pada populasi berusia 15 sampai 24 tahun adalah 99,4 persen dengan rasio melek huruf perempuan terhadap laki-laki usia 15 sampai 24 tahun adalah 99,9 persen. Rasio anak perempuan terhadap anak laki-laki di tingkat SD, SMP, SMA dan di Perguruan Tinggi berturut-turut adalah 100 persen, 99,4 persen, 100,0 persen, dan 02,5 persen (Bappenas, 2007b).

004. Berdasarkan target MDGs, diketahui bahwa posisi bidang pendidikan di Indonesia dalam hal partisipasi di tingkat SD (APM) sudah mencapai 94,7 persen dan proporsi siswa yang tamat SD mencapai 74,7 persen dan terus meningkat sesuai target. Namun partisipasi di tingkat SMP (APM) masih belum memenuhi target, yaitu masih mencapai 66,5 persen dan meningkat perlahan. Sedangkan rasio anak perempuan di Sekolah Dasar (100%) dan Sekolah Menengah Pertama (99,4%) sudah mencapai target dan mengalami banyak kemajuan.

005. Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk menjamin transparansi *outcome* pendidikan dengan cara meningkatkan akuntabilitas. Salah satu kebijakan nasional adalah dengan mendapatkan umpan balik dari orangtua dan masyarakat atas penyediaan jasa pendidikan melalui survei dan mekanisme lainnya. Umpan balik dari orangtua dan masyarakat ini dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas sistem pendidikan.

006. Kualitas sistem pendidikan bergantung pada kualitas sumberdaya manusia dan sumberdaya fisik, materi pembelajaran, pengetahuan dan infrastruktur sekolah, manajemen sekolah dan pemerintah. Faktor lingkungan yang berhubungan dengan ketersediaan *input* adalah dukungan orangtua, waktu yang tersedia untuk sekolah dan pekerjaan rumah serta harapan dari bersekolah (UNESCO, 2005).

007. Berkaitan dengan kualitas sistem pendidikan di atas, maka Survei Kepuasan Orangtua (SKO) perlu untuk dilaksanakan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dan kesadaran masyarakat terhadap jasa pendidikan dasar. SKO adalah suatu alat bagi Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten untuk mendapatkan umpan balik yang sistematis dari pengguna jasa pendidikan dasar. Melalui pengumpulan informasi tentang persepsi kualitas dan kecukupan jasa pendidikan dasar dari pengguna nyata (*users*), maka SKO dapat menambah *input* bagi masyarakat melalui suatu dialog dengan penyedia pendidikan untuk meningkatkan pelayanan jasa publik. SKO dapat juga memberikan suatu gambaran perbandingan tentang kualitas jasa dengan membandingkan umpan balik dari berbagai lokasi dan kelompok sosio-demografi untuk mengidentifikasi segmen-semen pemberian jasa yang lemah. SKO juga memperlihatkan tanggung jawab pemberian jasa yang masih belum mencapai mandat atau standar-standar jasa yang diharapkan. SKO jika dilaksanakan secara periodik, dapat memantau perubahan-perubahan kualitas dari berbagai periode, memperlihatkan peningkatan atau pengurangan dalam penyediaan jasa. Akhirnya, umpan balik orangtua dapat mengungkapkan besarnya biaya tambahan dalam penggunaan jasa pendidikan dan informasi kesepakatan tentang proporsi pembayaran dari orangtua untuk membayar kontribusi sekolah.

## 2. Tujuan dan Manfaat Survei

008. Survei ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kondisi pendidikan di Kabupaten Indramayu yang meliputi: Profil daerah, landasan hukum bidang pendidikan, kebijakan pemerintah bidang pendidikan dan kondisi pendidikan, keadaan umum sekolah dasar dan sekolah menengah pertama terpilih di Kabupaten Indramayu.
2. Mengetahui tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan dasar sembilan tahun, tingkat kepuasan komite sekolah terhadap pelayanan pendidikan dasar sembilan tahun , dan tingkat kepuasan kepala sekolah dalam memberikan

pelayanan pendidikan dasar sembilan tahun dengan menggunakan analisis kepentingan dan kinerja (*importance- performance analysis*).

3. Mengetahui pandangan kepala sekolah dan komite sekolah tentang persepsi terhadap pendidikan dasar sembilan tahun, dan kontribusi pembiayaan pendidikan dasar dan permasalahan pendidikan serta solusinya.
4. Mengetahui pandangan orangtua siswa terhadap pendidikan anak yang meliputi: Karakteristik sosial ekonomi dan demografi keluarga, karakteristik siswa, fasilitas pendidikan di rumah, pola asuh belajar pada siswa, persepsi terhadap pendidikan dasar sembilan tahun, persepsi terhadap nilai anak, pendapat tentang kontribusi pembiayaan pendidikan, permasalahan alih tahun siswa dan pengeluaran pendidikan.
5. Mengetahui keadaan keluarga anak *drop-out* sekolah yang meliputi: Karakteristik sosial ekonomi dan demografi keluarga, karakteristik anak *drop-out*, alasan anak *drop-out* sekolah, persepsi orangtua terhadap pendidikan dasar sembilan tahun, persepsi orangtua terhadap nilai anak, tekanan ekonomi pada keluarga yang anaknya *drop out* sekolah dan kemungkinan anak kembali ke sekolah.

**009.** Manfaat SKO adalah sebagai bahan masukan umpan balik khususnya bagi Pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dasar.

### **3. Ruang Lingkup Survei**

**010.** Ruang lingkup survei akan meliputi:

1. Kepala sekolah, anggota komite sekolah dan orangtua (wali) dari siswa dalam sistem pendidikan pemerintah, SD dan SMP yang dijadikan sampel dari masyarakat di salah satu kabupaten di Propinsi Jawa Barat.
2. Orangtua dari anak usia sekolah yang *drop-out* (DO) selama transisi dari SD ke SMP dan/atau DO dari tingkat SMP (tidak termasuk program pendidikan non formal seperti Paket A dan B).
3. Batasan umum dipakai untuk menangkap kepuasan orangtua terhadap kondisi pendidikan dasar saat ini dari pada kepuasan masa lalu. Batasan umur juga penting untuk membatasi populasi sampel yang terdiri atas siswa yang masih berpeluang untuk kembali ke sekolah, dan selanjutnya akan berpengaruh terhadap keputusan orangtua terhadap angka pendaftaran. Siswa yang dipilih dalam survei ini adalah siswa Kelas 6 untuk tingkat SD dan siswa Kelas 9 untuk tingkat SMP.

#### **4. Output**

**011. Output survei berupa:**

1. Laporan Survei untuk ditelaah dan didiskusikan.
2. Membuat paket model untuk perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan suatu Survei Kepuasan Orangtua (SKO) terhadap pelayanan pendidikan dasar yang dapat direplikasikan di tempat lain.

## II. METODOLOGI

### 1. Pemilihan Lokasi

012. Survei dilaksanakan di Propinsi Jawa Barat. Berdasarkan data aspek pendidikan di kabupaten Pantai Utara Propensi Jawa Barat, maka **Kabupaten Indramayu** dipilih sebagai lokasi survei berdasarkan pertimbangan-pertimbangan data (SUSED A Jawa Barat 2005 & Profil Pendidikan Jawa Barat Tahun 2005) bahwa:

1. Angka Partisipasi Sekolah terendah diantara 4 kabupaten di Pantai Utara Jawa Barat untuk perempuan pada usia 7-12 tahun (94,21%).
2. Angka Partisipasi Sekolah terendah diantara 4 kabupaten di Pantai Utara Jawa Barat untuk laki-laki pada usia 13-15 tahun (67,47%).
3. Angka Partisipasi Kasar terendah diantara 4 kabupaten di Pantai Utara Jawa Barat untuk laki-laki di sekolah menengah (SMP) (60,53%).
4. Angka Partisipasi Sekolah terendah diantara 4 kabupaten di Pantai Utara Jawa Barat untuk laki-laki pada usia 16-18 tahun (21,59%).
5. Angka Partisipasi Kasar terendah diantara 4 kabupaten di Pantai Utara Jawa Barat untuk laki-laki dan perempuan di sekolah menengah (SMP) (33,87 dan 19,77%).
6. Angka tertinggi *drop-out* (DO) diantara 4 kabupaten di Pantai Utara Jawa Barat untuk laki-laki pada usia 13-15 tahun dan anak laki-laki serta perempuan pada usia 16-18 tahun (30,70%, 78,41% dan 51,66%).
7. Persentase tertinggi diantara 4 kabupaten di Pantai Utara Jawa Barat berdasarkan perkawinan pertama pada perempuan usia 18 tahun atau kurang (76,19%).
8. Persentase tertinggi diantara 4 kabupaten di Pantai Utara Jawa Barat pada angka buta aksara pada perempuan (68,44%).

013. Tabel 1a berikut menyajikan jumlah sekolah terpilih yang secara detil disajikan pada Lampiran 1. Adapun peta Kabupaten Indramayu beserta kecamatan terpilih disajikan pada Lampiran 2.

Tabel 1a. Jumlah Sekolah dan Jumlah Responden Berdasarkan Kecamatan.

NO.	KECAMATAN	SD			SMP			TOTAL	
		S	P	T	S	P	T	Sekolah	Responden
1.	Indramayu	4	1	5	2	5	7	12	120
2.	Sindang	0	0	0	5	1	6	6	60
3.	Karangampel	5	1	6	2	4	6	12	120
4.	Kandanghaur	5	0	5	2	3	5	10	100
Total		14	2	16	11	13	24	40	400

S = Sekolah Negeri; P = Sekolah Swasta; T= Total Sekolah

## 2. Unit Sampel

014. Unit sampel terdiri atas unit sampel primer dan unit sampel sekunder. Unit sampel sekunder adalah pihak sekolah (sebagai penyedia jasa pendidikan).

Jumlah Sekolah	:	40
Jumlah Kepala Sekolah	:	40
Jumlah Komite Sekolah	:	40

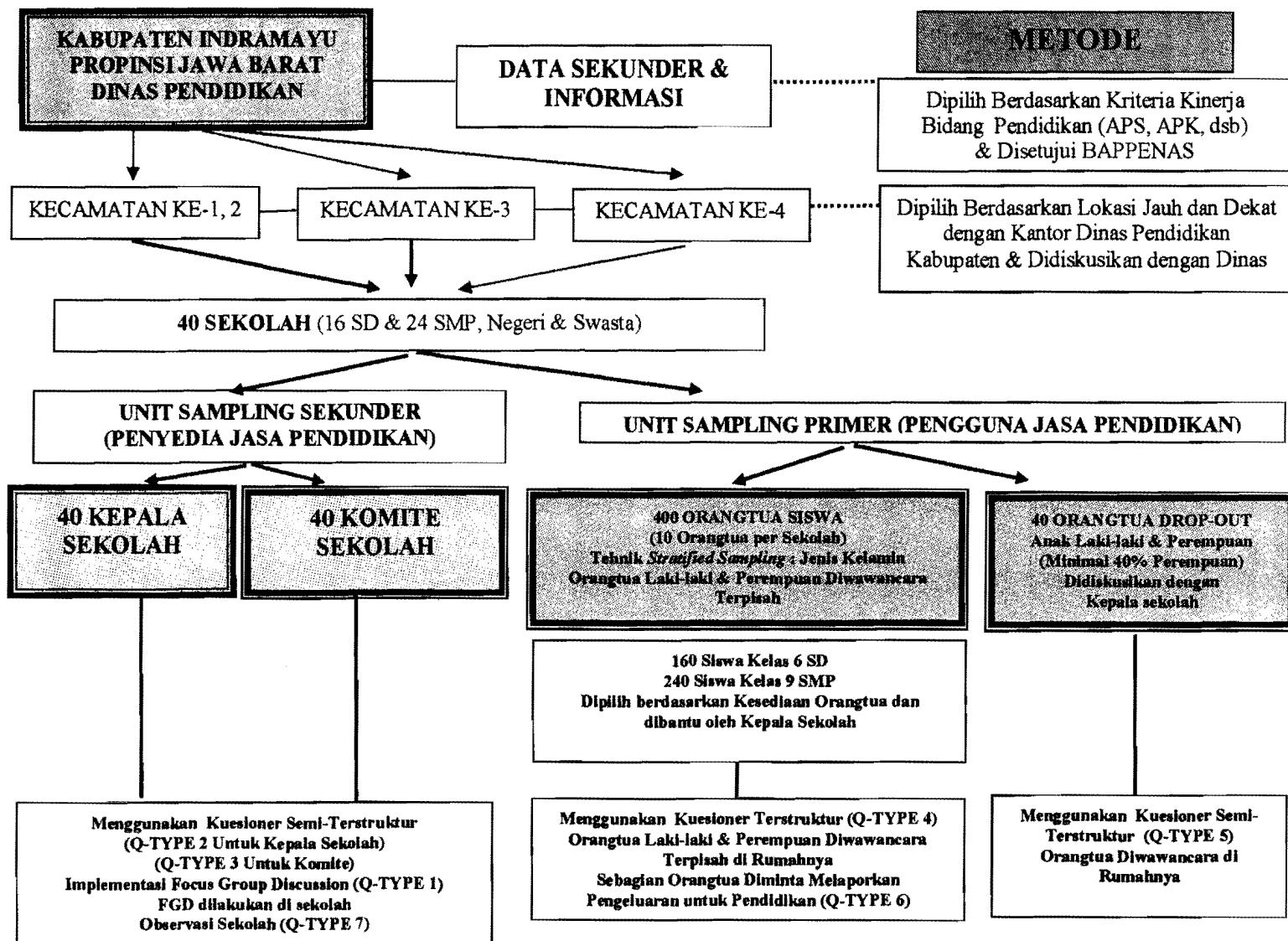
Unit sampel primer adalah:

Jumlah orangtua atau wali dari siswa terdaftar	:	400
Jumlah orangtua atau wali dari siswa DO	:	40

015. Keseimbangan gender dalam pemilihan sampel diusahakan dari tiap sekolah. Untuk SD, siswa yang dipilih harus terdaftar sebagai siswa Kelas 6, sementara siswa terpilih SMP harus terdaftar sebagai siswa Kelas 9. Hal ini dilakukan untuk menjamin bahwa para orangtua telah mengenal sekolah siswa yang dipilih tersebut. Kepala sekolah (atau staf pengajar, jika kepala sekolahnya baru) akan membantu tim survei untuk mengidentifikasi siswa yang orangtuanya bersedia dan berkenan untuk berpartisipasi dalam survei. Orangtua yang anaknya menerima beasiswa dimasukkan ke dalam sampel penelitian ini. Ringkasan metode sampel dalam survei ini disajikan dalam Gambar 1a.

## 3. Responden

016. Untuk unit sampel sekunder (sekolah), responden adalah kepala sekolah (atau staf pengajar, jika Kepala Sekolahnya baru) dan ketua komite sekolah. Sementara untuk unit sampel primer, responden adalah orangtua yang direkomendasikan sejumlah 400 orang (10 orangtua per sekolah). Kelompok tambahan termasuk orangtua yang anaknya *drop-out* atau tidak melanjutkan dari SD ke SMP tahun lalu. Sejumlah 40 orangtua yang anaknya *drop-out* dipilih sebagai responden, jika memungkinkan, sedikitnya 40 persen dari orangtua tersebut adalah orangtua dari siswi perempuan yang *drop-out* dari sekolah.



Gambar 1a. Ringkasan Kerangka Sampel dan Metode Survei.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

017. Selama kegiatan persiapan survei, beberapa kegiatan yang dilakukan adalah:
1. Menyusun kuesioner semi terstruktur untuk kepala sekolah, ketua komite sekolah dan orangtua yang siswanya *drop-out* (DO).
  2. Menyusun kuesioner terstruktur untuk orangtua siswa.
  3. Menyiapkan sebuah paket petunjuk dan proses yang diikuti dengan pelaksanaan Diskusi Kelompok Terarah/Terfokus (*Focus Group Discussion/FGD*) untuk kelompok orangtua yang siswanya terdaftar, kelompok kepala sekolah, dan kelompok ketua komite sekolah.
  4. Menyiapkan sebuah paket petunjuk untuk materi pelatihan yang akan dipergunakan dalam survei.

Metode pengumpulan data yang diterapkan adalah sebagai berikut:

018. Pada dasarnya, data akan dikumpulkan melalui beragam metode seperti *In-desk Study* (untuk pengumpulan data sekunder dan informasi), survei dengan kuesioner semi terstruktur dan terstruktur (dengan mengunjungi rumah setiap responden untuk menjaga objektifitas jawaban) dan FGD. Tahapan metode pengumpulan disajikan sebagai berikut:

1. *In-desk study* akan diterapkan untuk melengkapi data.
2. Kepala sekolah (atau staf pengajar, jika kepala sekolahnya baru) diwawancara dengan mempergunakan kuesioner semi terstruktur. Kuesioner untuk kepala sekolah akan dikembangkan berdasarkan deskripsi domain kepuasan orangtua yang diusulkan.
  - Q-Tipe 1: Kuesioner untuk pertanyaan dan petunjuk FGD antar kepala sekolah.
  - Q-Tipe 2: Kuesioner semi terstruktur untuk kepala sekolah, harus diisi oleh kepala sekolah dengan petunjuk dari peneliti.
  - Q-Tipe 7: Isian terstruktur mengenai pengamatan sekolah, harus diisi oleh enumerator dengan petunjuk dari peneliti (enumerator mengamati datang ke sekolah).
3. Ketua komite sekolah diwawancara dengan mempergunakan kuesioner semi terstruktur. Kuesioner untuk ketua komite sekolah ini akan dikembangkan berdasarkan deskripsi domain kepuasan orangtua yang diusulkan.
  - Q-Tipe 1: Kuesioner untuk pertanyaan dan petunjuk FGD antar ketua komite sekolah.
  - Q-Tipe 3: Kuesioner semi terstruktur untuk kepala sekolah, harus diisi oleh ketua komite sekolah dengan petunjuk dari peneliti.
4. Orangtua siswa:
  - Diwawancara dengan mempergunakan kuesioner terstruktur untuk menangkap data kuantitatif. Kuesioner terstruktur untuk orangtua ini dikembangkan berdasarkan deskripsi domain kepuasan orangtua yang

- diusulkan.
- Wawancara akan dilaksanakan di rumah orangtua (orangtua laki-laki dan perempuan dilaksanakan secara terpisah).
  - Q-Tipe 4: Kuesioner terstruktur untuk orangtua siswa, kuesioner ini diisi oleh enumerator di bawah supervisi peneliti.
  - Q-Tipe 6: Kuesioner terstruktur untuk sebagian orangtua siswa tentang pengeluaran pendidikan anaknya, kuesioner ini diisi oleh enumerator di bawah supervisi peneliti.
5. Orangtua (seorang ayah dan/atau seorang ibu) dari siswa *drop-out* yang tidak melanjutkan dari SD ke SMP tahun lalu diwawancara dibantu dengan kuesioner semi terstruktur. Kuesioner terstruktur untuk orangtua ini dikembangkan berdasarkan deskripsi domain kepuasan orangtua yang diusulkan. Untuk pelaksanaan wawancara ayah dan ibu dari orangtua siswa *drop-out* tidak perlu dilaksanakan secara terpisah karena hal ini menyulitkan situasi di lapang.
- Q-Tipe 5: Kuesioner semi terstruktur untuk orangtua siswa DO, kuesioner ini diisi oleh enumerator di bawah supervisi peneliti.
  - Wawancara dilaksanakan di rumah orangtua.
6. Sebuah pertemuan dilaksanakan dengan Kepala Kantor Dewan Pendidikan Kabupaten dan *stakeholders* lainnya untuk memperkenalkan alat survei dan penyusunan *draft* kuesioner.
7. Seluruh peneliti harus memiliki kemampuan untuk memfasilitasi diskusi, melaksanakan wawancara dan melengkapi kuesioner, memberikan pengendalian jaminan kualitas kerja di lapang, merencanakan jadwal dan biaya untuk melaksanakan seluruh kegiatan ini sesuai dengan proposal.

## 5. Variabel Survei dan Instrumen

**019.** Variabel-variabel dalam kuesioner meliputi: a) karakteristik sosial ekonomi (bertanya tentang pekerjaan responden suami/istri); b) penentu keputusan *drop-out* (DO) atau tidak melanjutkan sekolah (termasuk mengapa anaknya DO). Catatan: hampir semua orangtua memberikan alasan ekonomi (biaya, miskin, dan sebagainya). Pewawancara atau enumerator harus memeriksa dengan pertanyaan tambahan untuk mengidentifikasi apakah masalah ekonomi adalah hal-hal spesifik (naiknya biaya-biaya sekolah, orangtua sakit atau tidak bekerja, gagal panen, ada anak lain yang lebih memerlukan biaya untuk mencari pekerjaan atau mendaftar sekolah dan sebagainya) atau apakah karena kondisi umum; c) kemungkinan untuk mengirimkan kembali anak ke sekolah: mengapa ya atau mengapa tidak, pengetahuan orangtua terhadap beasiswa yang tersedia (jika ada). Tabel 1b dan 1c di bawah ini menerangkan data yang diperlukan, informasi dan metode serta indikator dan jenis kala.

Tabel 1b. Data yang Diperlukan, Informasi dan Metode.

NO	TIPE DATA	INDIKATOR	METODE
1	Data Sekunder dan Informasi aspek pendidikan berdasarkan jenis kelamin	Angka Partisipasi Sekolah, DO, Guru, Kepala Sekolah, Komite Sekolah, Staf Dinas Pendidikan Kabupaten, /Norma Sekolah, kebijakan, sosial budaya.	Data Sekunder dalam <i>In-Desk Study</i>
2	Data Primer Kualitatif dari kepala sekolah dan ketua komite sekolah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kondisi Pendidikan</li> <li>- Masalah permasalahan yang dihadapi dalam pendidikan dasar</li> <li>- Persepsi pendidikan</li> </ul>	<i>Focus Group Discussion (FGD)</i>
3	Data Primer Kuantitatif dan Kualitatif dari kepala sekolah dan ketua komite sekolah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karakteristik pribadi</li> <li>- Fasilitas pendidikan di sekolah</li> <li>- Persepsi terhadap pendidikan dasar</li> <li>- Kontribusi Biaya Pendidikan antara Pemerintah dan Masyarakat</li> <li>- Kepuasan terhadap pelayanan pendidikan dasar</li> <li>- Permasalahan sekolah dan solusinya</li> </ul>	Kuesioner
4	Data Primer Kuantitatif dan Kualitatif dari orangtua siswa terdaftar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosial, ekonomi, karakteristik demografis keluarga</li> <li>- Karakteristik anak target</li> <li>- Pola asuh belajar</li> <li>- Fasilitas pendidikan di rumah</li> <li>- Kontribusi Biaya Pendidikan antara Pemerintah dan Masyarakat</li> <li>- Persepsi orangtua terhadap pendidikan dasar</li> <li>- Kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan dasar</li> </ul>	Kuesioner
5	Data Primer Kuantitatif dan Kualitatif dari orangtua siswa DO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosial, ekonomi, karakteristik demografis keluarga</li> <li>- Karakteristik anak target</li> <li>- Alasan anak drop-out sekolah</li> <li>- Persepsi orangtua terhadap pendidikan dasar</li> <li>- Tekanan ekonomi keluarga</li> <li>- Perencanaan untuk masa depan</li> </ul>	Kuesioner

Table 1c. Indikator, Jumlah Uraian dan Jenis Skala.

NO	VARIABEL	INDIKATOR	JUMLAH URAIAN	JENIS SKALA
1	Karakteristik sosial ekonomi keluarga (dari orangtua siswa yang terdaftar dan DO)	Pekerjaan, Pendidikan		Nominal; Rasio
2	Karakteristik ekonomi keluarga (dari orangtua siswa yang terdaftar dan DO)	Pendapatan keluarga per bulan		Interval
3	Karakteristik demografi keluarga (dari orangtua siswa yang terdaftar dan DO)	Umur orangtua, jumlah anak		Rasio; Rasio
4	Karakteristik anak target (dari orangtua siswa yang terdaftar dan DO)	Umur anak terget, jenis kelamin, urutan kelahiran, tingkat pendidikan, prestasi akademik		Rasio; Nominal; Rasio; Nominal; Rasio
5	Pola asuh belajar (dari orangtua siswa yang terdaftar)	Pendekatan Kuantitatif	8	Ordinal (1-5)
6	Fasilitas pendidikan di sekolah (dari orangtua siswa yang terdaftar)	Pendekatan Kuantitatif	7	Ordinal (1-5)
7	Persepsi orangtua terhadap pendidikan dasar (dari orangtua siswa yang terdaftar dan DO; kepala sekolah dan ketua komite sekolah)	Pendekatan Kuantitatif Pendekatan Kualitatif	6	Ordinal (1-5)
8	Kepuasan orangtua terhadap pendidikan dasar (dari orangtua siswa yang terdaftar)	Pendekatan Kuantitatif (tingkat kepentingan, kinerja sekarang, tingkat kepuasan) Pendekatan Kualitatif	41 41 41	Ordinal (1-5)
9	Alasan DO (dari orangtua siswa yang DO)	Pendekatan Kuantitatif Pendekatan Kualitatif	12	Ordinal (1-5)
10	Tekanan ekonomi keluarga (dari orangtua siswa yang DO)	Pendekatan Kuantitatif	10	Ordinal (1-5)
11	Informasi terhadap sumberdaya (dari orangtua siswa yang DO)	Pendekatan Kuantitatif	7	Ordinal (1-2)
12	Perencanaan masa depan (dari orangtua siswa yang DO)	Pendekatan Kualitatif	3	
13	Permasalahan dan pemecahannya (dari kepala sekolah dan ketua komite sekolah)	Pendekatan Kualitatif	10	
14	Fasilitas pendidikan di sekolah (dari kepala sekolah dan ketua komite sekolah)	Pendekatan Kuantitatif	11	Ordinal (1-2)

## 6. Pengetesan Lapang Instrumen Survei

020. Pengetesan lapang instrumen dilakukan oleh peneliti senior, kemudian dilanjutkan oleh para petugas lapang pada saat hari *training* petugas lapang (enumerator). Revisi instrumen akan dilaksanakan segera setelah selesai pengetesan lapang kuesioner.

## 7. Tabulasi dan Analisis

021. Tabulasi dilakukan baik untuk informasi dalam bentuk pertanyaan tertutup maupun terbuka. Proses pengkodean dilakukan terlebih dahulu sebelum tabulasi. *Software* yang dipergunakan adalah *MS Excel* dan *SPSS*. Analisis meliputi:

1. Tabel analisis deskriptif (2 x 2 or 3x 3 tabel) dalam menganalisis hubungan antara dua variabel.
2. Analisis korelasi (*Rank-Spearman or Pearson*) dalam menganalisis dua atau lebih variabel.
3. Analisis deskriptif dengan mempergunakan diagram (4 kuadran) dalam menganalisis indeks kepuasan orangtua.
4. Analisis perbandingan dengan mempergunakan *T-Test Differences*.

022. Proses penghitungan "Indeks Kepuasan Orangtua", dipilih dengan mempergunakan **Important-Performance Analysis (IPA)** (Rangkuti, 1997 dan Umar, 2001) dimana IPA akan digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja konsumen terhadap produk atau jasa. Respon dari orangtua terhadap atribut kepentingan atau kinerja jasa pendidikan dasar dapat ditentukan sebagai berikut: (a) Respon sangat penting/ sangat puas, (b) Respon penting/ puas, (c) Respon netral, (d) Respon cukup penting/cukup puas dan (e) Respon tidak penting/tidak puas. Skala Likert dapat dipergunakan untuk menentukan respon dia atas (Rangkuti, 1997 dan Umar, 2001).

023. Tingkat kesesuaian menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan orangtua. Pada tingkat kesesuaian, variabel X mewakili tingkat kinerja (kepuasan) dan variabel Y mewakili tingkat kepentingan. Variabel X dan Y dapat dihitung berdasarkan tingkat kesesuaian sebagai berikut (Supranto, 2001):

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad \text{Dimana:}$$

- $Tk_i$  = Tingkat kepuasan orangtua  
 $X_i$  = Evaluasi skor kinerja saat ini  
 $Y_i$  = Evaluasi skor kepentingan

024. Setelah itu dapat dilakukan perhitungan "Indeks Kepuasan Orangtua" yang terdiri atas:

1. Variabel Kepentingan (Skor 1 = Tidak Penting ke Skor 5 = Sangat Penting).

2. Kinerja sekarang (Skor 1 = Jelek Sekali ke Skor 5 = Sangat Baik).
3. Kepuasan (Skor 1 = Tidak Puas ke skor 5 = Sangat Puas).

025. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian Diagram Kartesius yang menunjukkan bahwa Kuadran 1 adalah prioritas utama, Kuadran 2 adalah pertahanan/ prestasi, Kuadran 3 adalah berlebihan, dan Kuadran 4 adalah prioritas rendah. Keempat kuadran tersebut disajikan pada Gambar 1b. Berdasarkan diagram tersebut, strategi untuk meningkatkan kepuasan dapat ditetapkan untuk setiap kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (*Atributtes to Improve*)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

2. Kuadran 2 (*Maintenance Performance*)

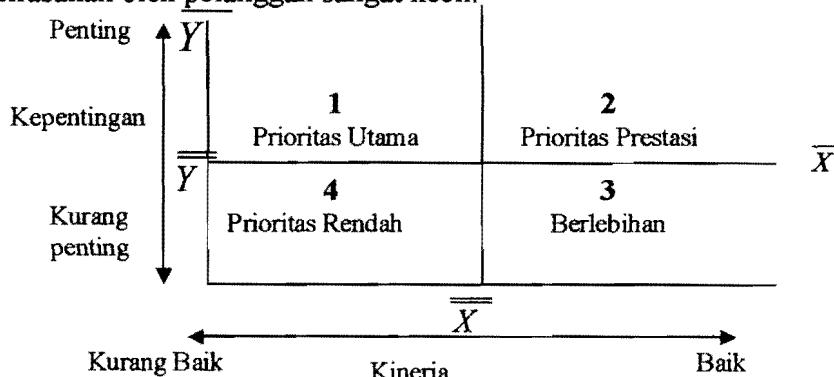
Posisi ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh pasar, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan memuaskan.

3. Kuadran 3 (Berlebihan)

Posisi ini menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan dalam pelaksanaannya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

4. Kuadran 4 (*Atributtes to Maintain*)

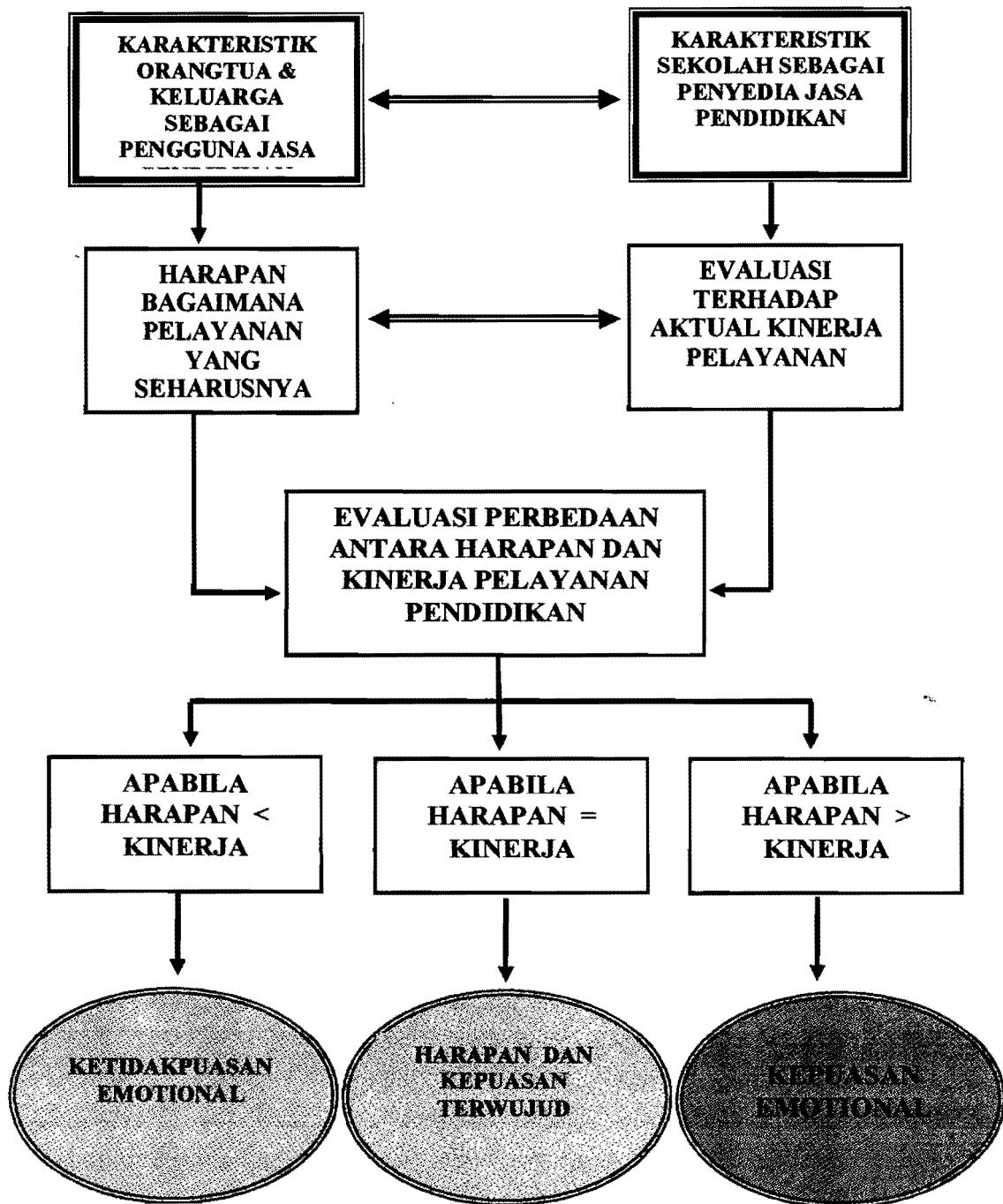
Posisi ini menunjukkan beberapa atribut kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pelaksanaannya oleh pasar biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Peningkatan atribut-atribut ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.



Sumber: Supranto (2001)

Gambar 1b. Diagram Kartesius (*Importance-Performance Matrik*)

Gambar 1c menjelaskan kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan dasar.



Gambar 1c. Proses Pembentukan Kepuasan Orangtua terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar.

026. Analisis selanjutnya adalah analisis data kualitatif dan kuantitatif sebagai berikut:

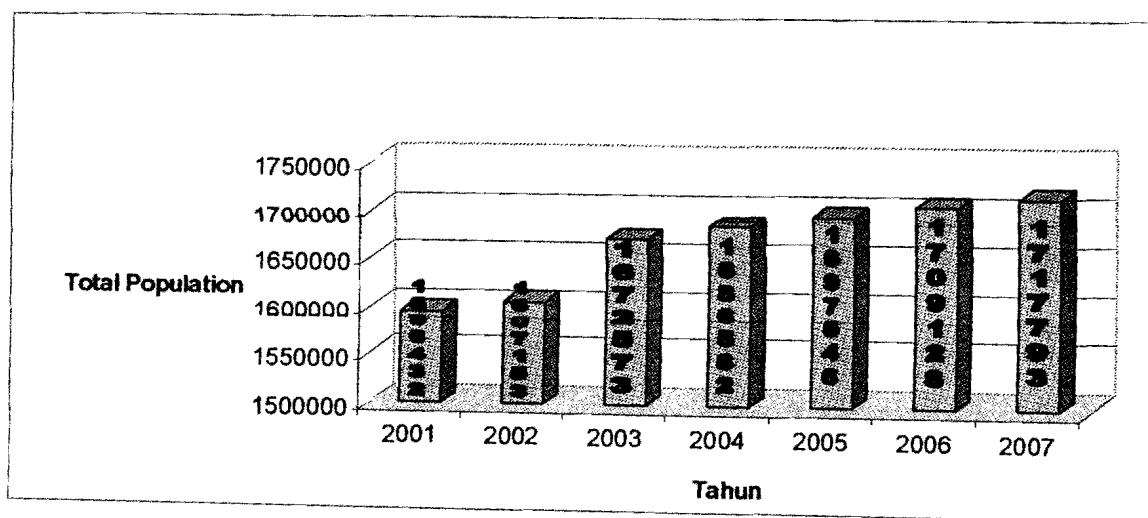
1. Menganalisis tingkat kepuasan orangtua yang berhubungan dengan berbagai dimensi pendidikan dasar:
  - Membandingkan antara orangtua laki-laki dan perempuan.
  - Membandingkan antara Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP).
  - Membandingkan antar Kepala Sekolah, Ketua Komite Sekolah dan orangtua terhadap kepuasan pendidikan dasar.
  - Selanjutnya, berdasarkan analisis ini, dapat dilakukan analisis yang memperlihatkan SKO dapat memberikan gambaran komparatif tentang kualitas jasa pendidikan sambil membandingkan umpan balik berdasarkan lokasi dan kelompok sosio ekonomis demografis untuk mengidentifikasi dimana jasa pelayanan masih lemah.
  - SKO dapat memperlihatkan daerah dimana tanggung jawab lembaga untuk memberikan jasa yang belum sesuai dengan mandat atau standar yang telah ditetapkan.
  - SKO dapat memberikan informasi kualitatif dan kuantitatif kepada orangtua dan pemerintah mengenai standar dan kesenjangan dalam pemberian jasa pendidikan.
2. Menganalisis ketidakpuasan orangtua yang mendorong keputusan anaknya untuk *drop-out* (DO) dari sekolah:
  - Menganalisis alasan-alasan DO.
  - Menganalisis tekanan ekonomi pada keluarga siswa DO.
  - Menganalisis kemungkinan anak DO kembali ke sekolah (dengan menganalisis perencanaan masa depan bagi anak target).
3. Menganalisis persepsi terhadap pendidikan dasar (membandingkan antar kepala sekolah, ketua komite sekolah dan orangtua).
4. Menganalisis fasilitas pendidikan yang tersedia di rumah.
5. Menganalisis fasilitas pendidikan yang tersedia di sekolah (membandingkan antar kepala sekolah dan ketua komite sekolah).
6. Menganalisis permasalahan dan pemecahannya antar penyedia jasa pendidikan.

027. Akhirnya, hasil analisis secara keseluruhan memberikan rekomendasi bagaimana meningkatkan imbangan (*share*) dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan jasa pendidikan dasar. Paket analisis dapat direplikasikan ke kabupaten lain di Indonesia. Apabila SKO ini dilaksanakan secara teratur (periodik), maka dapat dijadikan sebagai alat rekam jejak dalam kualitas jasa pelayanan pendidikan sepanjang waktu.

### III. KONDISI PENDIDIKAN DI KABUPATEN INDRAMAYU

#### 1. Profil Kabupaten Indramayu.

028. Kabupaten Indramayu terletak di Pantai Utara Jawa Barat yang meliputi daerah seluas 204 011 hektar atau 2 040,11 Km<sup>2</sup> dan terdiri atas 31 kecamatan dan 313 desa. Berdasarkan catatan penduduk pada tahun 2001 sampai 2007, jumlah penduduk Kabupaten Indramayu berturut-turut adalah 1 596 432, 1 607 153, 1 672 573, 1 686 582, 1 697 546 dan 1 709 128 orang. Pada tahun 2007, jumlah penduduk Kabupaten Indramayu adalah 1 717 793 orang dengan tingkat pertumbuhan penduduk sebesar 0,51 persen dan terdiri atas 875 126 penduduk laki-laki (50,94%) dan 842 667 penduduk perempuan (49,06%). Rata-rata jumlah anggota keluarga di Kabupaten Indramayu adalah 3,83 atau sama dengan 4 anggota per keluarga (Bapeda Kab. Indramayu, 2008a & 2008b). Gambar 3a menyajikan tren populasi Kabupaten Indramayu mulai tahun 2001 sampai 2007 yang mempunyai konsekuensi terhadap peningkatan kebutuhan fasilitas pendidikan.



Gambar 3a. Trend Populasi Total di Kabupaten Indramayu Tahun 2001-2007.

029. Visi Pemerintah Kabupaten Indramayu adalah terwujudnya masyarakat Indramayu yang Religius, Maju, Mandiri dan Sejahtera atau disingkat “**Indramayu Remaja**”, yang meliputi:

1. Religius, artinya memiliki tingkat pemahaman dan pengalaman nilai-nilai agama secara baik dan benar sesuai dengan nilai-nilai agama yang diyakininya.
2. Maju, artinya cerdas terampil, bergerak dinamis, kreatif inovasi serta tangguh menghadapi tantangan.

3. Mandiri, artinya segala sumberdaya yang dimiliki sudah dapat memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sesuai dengan tujuan penyelenggaraan otonomi.
4. Sejahtera, artinya memiliki rata-rata tingkat pendapatan yang memadai, tingkat pendidikan yang cukup dan derajat kesehatan yang baik, sehingga dapat hidup layak baik secara fisik maupun non fisik.

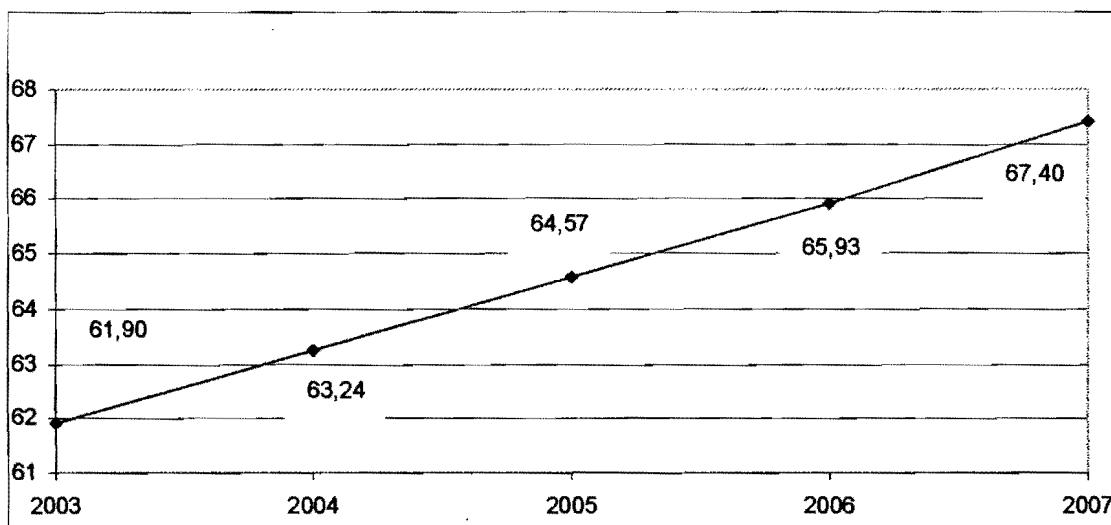
030. Misi Pemerintah Kabupaten Indramayu disebut “Sapta Karya Mulih Harja”, yang meliputi 7 (tujuh) tugas, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia berbasis nilai agama dan budaya.
2. Meningkatkan kinerja pemerintah daerah yang mandiri dan bebas KKN.
3. Pemantapan struktur perekonomian masyarakat dan pengembangan potensi daerah.
4. Pemerataan dalam peningkatan sarana dan prasarana wilayah serta prasarana dasar pemukiman.
5. Meningkatkan pendapatan asli daerah.
6. Menciptakan pelestarian lingkungan hidup.
7. Meningkatkan ketentraman dan ketertiban.

031. Berdasarkan aspek ekonomi diketahui bahwa laju pertumbuhan ekonomi Tahun 2007 di Kabupaten Indramayu semakin membaik dibandingkan dengan keadaan sebelumnya yaitu sekitar 2,59 persen dan pertumbuhan ekonomi tanpa migas adalah sebesar 2,67 persen. Adapun Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Tahun 2007 atas dasar harga berlaku mencapai 33 818 434,64 juta rupiah. Pendapatan per kapita per tahun atas dasar harga berlaku dengan migas pada tahun 2007 adalah Rp 20 159 535,65.

032. Berdasarkan perkembangan pembangunan manusia, diketahui bahwa tren Indeks Pembangunan Manusia (*Human Development Index -HDI*) di Kabupaten Indramayu semakin tahun menunjukkan perkembangan yang semakin membaik. Gambar 3b menunjukkan perkembangan positif dari tren Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang membuktikan adanya komitmen yang tinggi antara pemerintah daerah dan masyarakat lokal dalam memajukan bidang pendidikan, ekonomi dan kesehatan.

033. Kinerja bidang pendidikan secara lebih detil disajikan pada Lampiran 3 yang menggambarkan indikator pemerataan akses dan kualitas pelayanan pendidikan dasar pada kecamatan terpilih di Kabupaten Indramayu Tahun 2007/2008. Berdasarkan data sekunder tersebut (Dinas Pendidikan Pemerintah Kabupaten Indramayu, 2008 & Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Indramayu, 2008b), diketahui bahwa kecamatan terpilih mempunyai jumlah SD dan jumlah rombongan belajar SD sebanyak 16,3 persen dari jumlah SD di Kabupaten Indramayu; dan jumlah SMP dan jumlah rombongan belajar sebanyak 21,0 persen dari jumlah SMP di Kabupaten Indramayu.



Gambar 3b. Tren Indeks Pembangunan Manusia Kabupaten Indramayu Tahun 2003-2007.

034. Jumlah siswa Kelas 6 SD dan jumlah lulusan SD sebesar 18,7 persen dari jumlah siswa SD di kabupaten dan jumlah siswa Kelas 9 SMP dan jumlah lulusan SMP berturut-turut sebesar 22,2 dan 20,5 persen dari jumlah siswa SMP dan lulusan SMP di Kabupaten Indramayu.

035. Berdasarkan kualitas nilai ujian, diketahui bahwa rata-rata nilai ujian akhir SD pada keempat kecamatan adalah di atas nilai rata-rata Kabupaten Indramayu (yaitu 7,15), begitu juga dengan rata-rata nilai sekolah pada Ujian Akhir Nasional SMP pada keempat kecamatan adalah di atas nilai rata-rata Kabupaten Indramayu (yaitu 7,22).

036. Berdasarkan Angka Partisipasi Kasar (APK), diketahui bahwa nilai APK tingkat SD di keempat kecamatan terpilih dan di Kabupaten Indramayu secara keseluruhan, umumnya sudah mencapai nilai 100. Apabila dibandingkan dengan jenis kelamin, diketahui bahwa APK tingkat SD di Kabupaten Indramayu untuk perempuan (104,97) adalah sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan APK laki-laki (102,25), namun demikian APK di keempat kecamatan terpilih bervariasi. APK perempuan di Kecamatan Indramayu dan Kandanghaur sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan APK laki-laki, namun APK perempuan di Kecamatan Sindang dan Karangampel sedikit lebih rendah dibandingkan dengan APK laki-laki.

037. Pada tingkat SMP, diketahui bahwa nilai APK di Kabupaten Indramayu secara keseluruhan belum mencapai nilai 100, namun demikian untuk Kecamatan Sindang dan Karangampel, APK SMP sudah melebihi nilai 100. Apabila dibandingkan dengan jenis kelamin, diketahui bahwa APK tingkat SMP di Kabupaten Indramayu untuk perempuan

(89,37) adalah sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan APK laki-laki (87,29), namun demikian APK di keempat kecamatan terpilih bervariasi. APK perempuan di Kecamatan Sindang dan Kandanghaur sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan APK laki-laki, sedangkan APK perempuan di Kecamatan Indramayu dan Karangampel sedikit lebih rendah dibandingkan dengan APK laki-laki.

**038.** Berdasarkan kualitas kondisi ruang sekolah, diketahui bahwa sekitar 50,0 persen SD dan 84,0 persen SMP ruangan sekolah dalam keadaan baik. Kualitas ruang sekolah SMP relatif lebih baik dibandingkan dengan ruangan SD. Namun demikian, diketahui pula bahwa sekitar 50,0 persen SD dan 16 persen SMP ruangan sekolah dalam keadaan rusak, baik rusak ringan (25,0% SD dan 12,5% SMP) maupun berat (25,0% SD dan 3,8% SMP). Diantara empat kecamatan terpilih, proporsi tertinggi bangunan SD yang rusak berada di Kecamatan Kandanghaur dan Karangampel, sedangkan bangunan SMP yang rusak berada pada Kecamatan Sindang. Dengan demikian, pemerintah daerah harus memberikan perhatian yang memadai terhadap keamanan proses belajar mengajar pada sekolah yang mengalami kerusakan bangunan.

**039.** Fasilitas lainnya yang dimiliki oleh SD dan SMP adalah perpustakaan, lapangan olah raga, Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) dan laboratorium. Berdasarkan partisipasi pembiayaan diketahui bahwa kontribusi pemerintah daerah mempunyai kontribusi terbesar dalam pembiayaan baik di SD maupun SMP, kemudian dilengkapi oleh kontribusi pemerintah pusat. Adapun kontribusi orangtua/ masyarakat adalah sangat kecil dalam pembiayaan baik di SD maupun SMP.

## **2. Landasan Hukum Bidang Pendidikan**

**040.** Perundangan dan peraturan dalam bidang pendidikan adalah sebagai berikut (Depdiknas, 2009):

1. Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945.
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 Tentang Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Perempuan.
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.
4. Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
5. Undang-Undang No. 17 Tahun 2000 Tentang Bendaharawan Wajib Memungut Pajak Penghasilan.
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
8. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara.
9. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
10. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara.

11. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 Tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara.
12. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.
13. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Pusat dan Daerah.
14. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Kewenangan Pemerintah (Pusat) dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom.
15. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional.
16. Peraturan Pemerintah Nomor 106 Tahun 2000 Tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan dalam Pelaksanaan Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan.
17. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom.
18. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan Nasional.
19. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2008 Tentang Wajib Belajar.
20. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 Tentang Pendanaan Pendidikan.
21. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2006 Tentang Gerakan Nasional Percepatan Penuntasan Wajib Belajar Pendidikan Dasar Sembilan Tahun dan Pemberantasan Buta Aksara.
22. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 Tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan.
23. Keputusan Presiden RI Nomor 88 Tahun 2002 Tentang Agenda Nasional Melawan *Trafficking* pada Perempuan dan Anak-anak.
24. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2005 Tentang Rencana Evaluasi Jangka Menengah 2004-2005.
25. Kebijakan Pendidikan Untuk Semua Tahun 2000.
26. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Standar Isi.
27. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Standar Kompetensi Lulusan.
28. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Standar Implementasi Kepmendiknas Nomor 22 dan 23 Tahun 2006.
29. Rencana Strategis (Renstra) Departemen Pendidikan Nasional Tahun 2005-2009.
30. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2008 Tentang Petunjuk Pemerintah Daerah dalam Pengarusutamaan Gender.
31. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 036/U/1995 Tentang Pelaksanaan Wajib Belajar Pendidikan Dasar.
32. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 044/U/2002 Tentang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah.
33. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 060/U/2002 Tentang Pedoman Pendirian Sekolah.

34. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 078/M/2008 Tentang Penetapan Harga Eceran Tertinggi 145 Judul Buku Teks Pelajaran Yang Yang Hak Ciptanya Dibeli Oleh Departemen Pendidikan Nasional.
35. Peraturan Mendiknas Nomor 46 Tahun 2007 Tentang Penetapan Buku Teks Pelajaran Yang Memenuhi Syarat Kelayakan untuk Digunakan dalam Proses Pembelajaran.
36. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Buku.
37. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Penetapan Buku Teks Pelajaran yang Memenuhi Syarat Kelayakan untuk Digunakan dalam Proses Pembelajaran.
38. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 28 Tahun 2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Harga Eceran Tertinggi Buku Teks Pelajaran yang Hak Ciptanya Dibeli Oleh Departemen Pendidikan Nasional.
39. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2008 Tentang Penetapan Buku Teks Pelajaran yang Memenuhi Syarat Kelayakan untuk Digunakan dalam Proses Pembelajaran (SD: PKn, IPA, IPS, Matematika, Bahasa Indonesia dan SMP: IPA, IPS, Matematika, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris).
40. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2008 Tentang Penetapan Buku Teks Pelajaran yang Memenuhi Syarat Kelayakan untuk Digunakan dalam Proses Pembelajaran.
41. Surat Edaran Dirjen Pajak Departemen Keuangan Republik Indonesia Nomor SE-02/PJ./2006, Tentang Pedoman Pelaksanaan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Sehubungan dengan Penggunaan Dana Bantuan Operasional (BOS) Oleh Bendaharawan atau Penanggung-Jawab Pengelolaan Penggunaan Dana BOS di Masing-masing Unit Penerima BOS.

**041.** Penjelasan undang-undang berkenaan dengan biaya operasional sekolah disajikan pada Lampiran 4 yang menyangkut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, khususnya Pasal 11 Ayat 2; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2008 Tentang Wajib Belajar; dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2008 Tentang Pendanaan Pendidikan.

### **3. Kebijakan Pemerintah Propinsi Jawa Barat dan Pemerintah Kabupaten Indramayu Bidang Pendidikan**

**042.** Rencana Strategis (Renstra) Departemen Pendidikan Nasional 2005-2009 menetapkan visi "Terwujudnya sistem pendidikan sebagai pranata sosial yang kuat dan berwibawa untuk memberdayakan semua warga negara Indonesia berkembang menjadi manusia yang berkualitas sehingga mampu dan proaktif menjawab tantangan jaman yang selalu berubah. Pada tahun 2025 Depdiknas ingin menghasilkan "Insan Indonesia cerdas dan kompetitif (Insan Kamil/ Insan Paripurna) melalui formulasi tiga pilar

kebijakan operasional, yaitu: (1) Pemerataan dan Perluasan Akses, (2) Peningkatan Mutu, Relevansi dan Daya Saing dan (3) Penguatan Tata Kelola, Akuntabilitas dan Pencitraan Publik.

**043.** Kebijakan Pemerintah Propinsi Jawa Barat tertuang dalam Peraturan Daerah No. 3/2003 Tentang Program Pembangunan Daerah/ Regional Tahun 2003-2007. Rencana Strategis Bidang Pendidikan Propinis Jawa Barat disusun pada periode 2006-2008 oleh Kepala Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat dalam Surat Keputusan (SK) No. 188.34/SK.6280-BP/2005.

**044.** Visi Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat adalah “Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat *akselerator* peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui manajemen pendidikan yang berkualitas guna mendukung Visi Jawa Barat 2010”. Misi Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat adalah:

1. Membangun koordinasi dan sinergitas antar lini, unit dan institusi dalam manajemen pendidikan di Jawa Barat yang terintegrasi berdasarkan tugas, fungsi dan peran masing-masing.
2. Menciptakan suasana kondusif di dunia pendidikan dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan.
3. Meningkatkan kinerja dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

**045.** Rencana Strategis Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat tahun 2005-2008 meliputi:

1. Program dan kegiatan pembangunan akan dilaksanakan melalui pendidikan formal (Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, dan Sekolah Menengah Atas).
2. Meningkatkan peran masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan pendidikan melalui pemberdayaan dewan sekolah di tingkat kabupaten/ kota, komite sekolah dan ”Gerakan Peduli Masyarakat terhadap Pendidikan”.
3. Mempergunakan proses pembelajaran pendidikan, seperti rasio kasar dan murni dalam mengukur pembangunan pendidikan melalui evaluasi tahunan.

**046.** Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu mempunyai visi dan misi yang relevan dengan visi dan misi pemerintah daerah. Visi Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu yaitu terwujudnya Dinas Pendidikan yang mampu menciptakan sumberdaya manusia yang beriman dan bertaqwa serta berbudi luhur, handal dan profesional. Adapun misi Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu adalah:

1. Menciptakan lingkungan pendidikan yang agamis, asri, nyaman dan lestari.
2. Meningkatkan kesempatan memperoleh pelayanan pendidikan bagi semua lapisan masyarakat.
3. Meningkatkan optimalisasi pendayagunaan sumberdaya pendidikan.
4. Menuntaskan buta aksara.

4. **Kondisi Pendidikan Secara Umum Menurut Para Kepala Sekolah dan Komite Sekolah**

047. Permasalahan yang dilaporkan oleh kepala sekolah dan komite sekolah serta dewan sekolah adalah berkaitan dengan kendala biaya operasional sekolah yang dihadapi oleh semua sekolah, khususnya dilaporkan relatif lebih banyak oleh sekolah SMP daripada sekolah SD. Kendala biaya operasional sekolah mempunyai dampak terhadap keterbatasan pelayanan pendidikan dasar, terutama yang berkaitan dengan fasilitas fisik, media pembelajaran, perpustakaan dan manajemen sekolah.

048. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2009 Tanggal 30 Januari 2009 disebutkan bahwa Pemerintah Kabupaten Indramayu mengalokasikan dana APBD untuk Bidang Pendidikan adalah sebesar Rp 471 345 510 938 atau 38,21 persen dari total dana APBD tahun anggaran 2009 sebesar Rp 1 233 722 204 000,-.

049. Tabel 3a menyajikan biaya operasional pada satuan pendidikan pada tahun anggaran 2008/2009 di tingkat SD sebesar Rp 35 166/ siswa/ bulan dan di tingkat SMP sebesar Rp 58 125/siswa/ bulan.

Table 3a. Biaya Operational Satuan Pendidikan (BOSP) pada Tingkat SD dan SMP di Kabupaten Indramayu Tahun Anggaran 2008/2009.

NO	KETERANGAN	PER BULAN/ SISWA (Rp)	PER TAHUN/ SISWA (Rp)
1	TINGKAT SD		
	BOS-Kontribusi dari Pemerintah Pusat	33 083	396 996
	BOS-Kontribusi dari Pemerintah Provinsi	2 083	24 996
	BOS-Kontribusi dari Pemerintah Kabupaten	0	0
	<b>BOS TOTAL</b>	<b>35 166</b>	<b>421 992</b>
2	TINGKAT SMP		
	BOS-Kontribusi dari Pemerintah Pusat	47 500	570 000
	BOS-Kontribusi dari Pemerintah Provinsi	10 625	127 500
	BOS-Kontribusi dari Pemerintah Kabupaten	0	0
	<b>BOS TOTAL</b>	<b>58 125</b>	<b>697 500</b>

Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu. 2008. File Biaya Operasional Satuan Pendidikan Tingkat SD dan SMP.

050. Para peserta *Focus Group Discussion* (FGD) yang terdiri atas para kepala sekolah dan komite sekolah SD dan SMP menilai bahwa kondisi pendidikan di Indramayu secara umum menunjukkan adanya perkembangan yang cukup signifikan dibanding beberapa tahun yang lalu. Hal ini terjadi baik di tingkat SD maupun di tingkat SMP. Kemajuan pendidikan ini dapat dilihat dari makin banyaknya jumlah

sekolah serta meningkatnya kualitas sekolah-sekolah yang ada yang terlihat dari beberapa sekolah yang berubah menjadi Sekolah Unggulan Rintisan Sekolah Standar Nasional (RSSN), Sekolah Standar Nasional (SSN) dan Sekolah Berstandar Internasional (SBI). Kondisi pendidikan yang makin membaik juga dapat dilihat dari meningkatnya jumlah lulusan SD dan SMP yang melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.

051. Kondisi pendidikan yang dirasakan semakin baik tersebut, dinilai oleh para kepala sekolah dan komite sekolah karena adanya dukungan dana dari pemerintah daerah dan pusat. Selain itu, diakui juga adanya bantuan dari pihak swasta, meskipun partisipasinya masih dirasa sangat kurang. Bantuan tersebut berupa biaya pembangunan fasilitas fisik dan biaya operasional pendidikan, baik berupa dana BOS maupun dana BOS buku. Namun demikian, bantuan untuk sebagian besar sekolah-sekolah swasta dirasa masih sangat kurang jika dibanding bantuan untuk sekolah-sekolah negeri. Apalagi jika mengingat bahwa sekolah-sekolah swasta juga dibebani biaya untuk gaji guru dan biaya operasional pendidikan. Sementara itu, untuk sekolah-sekolah negeri, biaya-biaya tersebut ditanggung oleh pemerintah.

052. Meskipun secara umum dinilai sudah banyak kemajuan di bidang pendidikan, namun para kepala sekolah dan komite sekolah menilai bahwa pendidikan di pedesaan Indramayu jauh tertinggal dibanding di perkotaan Indramayu. Sementara itu, pendidikan di Indramayu juga dinilai masih tertinggal jika dibanding kota-kota lain di Indonesia. Apalagi jika di banding kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, dan Yogyakarta. Selain itu, para peserta FGD juga menilai bahwa sarana pendidikan dirasa masih kurang, terlebih di SD, seperti lahan yang sempit, kurangnya ruangan, peralatan laboratorium, komputer dan buku-buku di Perpustakaan.

053. Para kepala sekolah dan komite sekolah menilai bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu telah berupaya meningkatkan taraf pendidikan masyarakat Indramayu melalui konsep "Sekolah Gratis", baik untuk tingkat SD maupun SMP. Untuk sekolah-sekolah tersebut, Pemda Kabupaten Indramayu memberikan bantuan dana pembangunan fasilitas fisik, di samping mengupayakan bantuan dana operasional pendidikan (dana BOS dan BOS buku) dari Pemerintah Pusat. Selain itu, Pemda juga mengupayakan agar semua anak usia sekolah dapat bersekolah dan tidak ada yang *Drop Out* (DO).

054. Konsep "Sekolah Gratis", oleh sebagian besar peserta FGD dinilai tidak tepat karena menyebabkan orangtua tidak mau lagi berpartisipasi dalam pembiayaan program-program pendidikan di sekolah seperti dulu sebelum adanya program "Sekolah Gratis". Di samping itu, adanya bantuan dana BOS membuat sekolah tidak berani memungut biaya sekolah kepada para orangtua siswa. Padahal, biaya operasional pendidikan dirasa tidak cukup dari dana BOS, apalagi untuk pembangunan sarana/prasarana. Hal ini lebih menyulitkan lagi bagi sekolah swasta yang tidak mendapat bantuan dari pemerintah

selain dana BOS, sementara dana BOS pun tidak diterima oleh sekolah secara rutin setiap bulan, tetapi tiga bulan sekali.

**055.** Menurut kepala sekolah dan komite sekolah, sebaiknya pemerintah melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa "Sekolah Gratis" tidak berarti bahwa semua komponen biaya sekolah gratis. Dengan demikian, persepsi orangtua terhadap "Sekolah Gratis" tidak salah dan berpotensi menimbulkan konflik. Adanya "Sekolah Gratis" juga ternyata membuat masyarakat lebih memilih sekolah-sekolah negeri, sehingga sekolah-sekolah swasta menjadi kekurangan siswa. Padahal sebelum itu, sekolah-sekolah swasta cukup banyak peminatnya.

**056.** Dari hasil FGD dapat diketahui bahwa sebagian masyarakat Kabupaten Indramayu mempersepsikan pendidikan sebagai sesuatu yang penting untuk menjadikan anak pintar, memiliki sikap dan perilaku yang baik, serta terampil bekerja. Oleh karena itu, banyak orangtua yang menilai penting pendidikan formal, baik bagi anak laki-laki maupun anak perempuan.

**057.** Namun demikian, masih banyak orangtua yang tingkat kesadarannya rendah sehingga masih ada yang berpendapat bahwa sekolah tidak penting, sebaliknya hal yang lebih penting adalah anak bisa mencari uang. Selain karena tuntutan ekonomi, pendapat ini juga dilatarbelakangi oleh penilaian orangtua yang melihat kenyataan banyak anak yang tidak bekerja (sulit mendapat pekerjaan) setelah lulus sekolah. Oleh karena itu, banyak orangtua yang berkeinginan agar pendidikan didesain sedemikian rupa sehingga dapat membuat anak mudah mencari pekerjaan.

**058.** Meskipun kondisi pendidikan saat ini dirasakan semakin membaik, namun masyarakat Kabupaten Indramayu menilai masih ada kekurangan dalam pelayanan pendidikan di sekolah-sekolah, baik di tingkat SD maupun SMP. Adapun permasalahan yang melandasi kondisi pelayanan pendidikan dasar Kabupaten Indramayu tersebut mencakup empat hal, yaitu kuantitas dan kualitas infrastruktur, kuantitas dan kualitas akademik/kompetensi guru, sistem manajemen sekolah, serta partisipasi masyarakat yang dinilai masih belum memadai.

**059.** Dalam hal infrastruktur, para kepala sekolah dan komite sekolah menilai masih banyak sekolah yang sarana/prasarananya kurang, baik jumlah ruang kelas, ruang guru, laboratorium dan peralatannya, tidak adanya ruang perpustakaan, kurangnya buku-buku bacaan siswa dan guru, serta minimnya alat peraga dalam pembelajaran. Selain itu, masih ada sekolah yang WC-nya tidak dipisah untuk siswa laki-laki dan perempuan, bahkan ada SD yang tidak memiliki WC untuk siswa. Pada beberapa sekolah, sarana olah raga masih minim, ruang untuk bermain (beristirahat) siswa juga masih menjadi masalah (terlalu sempit) dan tidak semua sekolah (SD) mempunyai UKS.

**060.** Ditinjau dari aspek kualitas sumberdaya guru, para peserta FGD mengakui masih banyak guru -terutama di SD- yang belum lulusan sarjana (S1). Selain itu, jumlah guru

juga dirasa masih kurang. Dari guru-guru yang ada -terutama SD- dinilai masih banyak yang kurang ditinjau dari kompetensi dan kemampuan didaktik metodiknya. Selain karena kurangnya pelatihan keterampilan guru, juga karena masih ada guru yang latar belakangnya bukan pendidikan guru dan disiplin ilmunya tidak relevan. Banyaknya jumlah siswa dalam satu kelas (lebih dari 40) juga dirasakan oleh banyak guru sebagai kendala bagi tercapainya kualitas proses pembelajaran yang baik.

**061.** Dari sistem manajemen sekolah, banyak peserta FGD yang menilai bahwa tidak adanya tenaga administrasi/pegawai Tata Usaha dan tenaga penunjang (terutama di SD), serta kurangnya guru, menyebabkan manajemen sekolah kurang berjalan dengan baik. Hal ini menyebabkan kepala sekolah atau guru harus merangkap sebagai tenaga administrasi, bahkan sebagai penjaga sekolah dan petugas kebersihan. Faktor biaya yang terbatas juga dinilai sebagai kendala, sehingga manajemen dijalankan secara apa adanya (kurang optimal). Selain itu, adanya konsep "Sekolah Gratis", membuat Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) sulit dilaksanakan pada masa sekarang ini.

**062.** Dilihat dari partisipasi masyarakat, para kepala sekolah dan komite sekolah menilai bahwa partisipasi masyarakat dalam pendidikan di sekolah dirasakan sangat kurang. Partisipasi masyarakat yang cukup baik hanya dirasakan di sekolah-sekolah yang dianggap baik/favorit atau unggulan. Sementara itu, di sekolah-sekolah yang dianggap tidak favorit atau bukan unggulan, partisipasi masyarakat masih sangat kurang. Hal ini disebabkan oleh dua alasan : 1) Kebanyakan orangtuanya berasal dari kelompok ekonomi lemah; 2) Adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2008 Tentang Wajib Belajar, khususnya Pasal 9 Ayat 1 bahwa "Pemerintah dan pemerintah daerah menjamin terselenggaranya program wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan tanpa memungut biaya" (Lampiran 4). Dengan demikian, maka Pemda tidak memperbolehkan sekolah memungut sumbangan dari masyarakat (dalam bentuk SPP, DSP, dll), bahkan kepada orangtua yang mampu pun sekolah tidak diperkenankan meminta sumbangan untuk pendidikan.

**063.** Jika dilihat dari tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan dasar di Kabupaten Indramayu, maka dapat disimpulkan bahwa masih banyak orangtua yang merasa belum puas. Ketidakpuasan tersebut antara lain dalam hal: mutu pendidikan, sarana/prasarana, kualitas guru, kedisiplinan dan perilaku siswa, perhatian guru terhadap siswa, masih ada guru yang merangkap TU, masih adanya pungutan biaya tambahan sekolah. Namun demikian, ada juga orangtua yang merasa cukup puas dengan pelayanan pendidikan di sekolah, dengan alasan : mutu pendidikan di sekolah anaknya cukup bagus, jumlah sekolah (terutama SD) di Indramayu memadai, adanya bantuan BOS dan BOS buku.

**064.** Pada dasarnya, dana BOS dan BOS buku dirasakan cukup bermanfaat dalam membantu masyarakat Kabupaten Indramayu, terutama kelompok ekonomi lemah. Akan tetapi, pihak sekolah menilai bahwa bantuan tersebut tidak mencukupi biaya operasional pendidikan di sekolah. Sementara itu, adanya bantuan dana BOS membuat

sekolah tidak dapat memungut sumbangan dari orangtua siswa. Selain karena adanya larangan dari pemerintah bagi sekolah penerima dana BOS, hal tersebut juga karena promosi "Sekolah Gratis" yang menyebabkan para orangtua tidak mau berpartisipasi lagi dalam pembiayaan pendidikan di sekolah.

065. Dari FGD juga dapat disimpulkan bahwa banyak orangtua yang berharap bahwa biaya pendidikan di sekolah semuanya ditanggung oleh pemerintah ("Sekolah Gratis"). Akan tetapi jika pemerintah belum mampu, maka biaya untuk pembelian alat-alat tulis, buku dan LKS, seragam sekolah, transport dan uang jajan siswa sebaiknya ditanggung oleh orangtua siswa, sedangkan biaya pembangunan gedung dan pengadaan fasilitas pendidikan, sebaiknya ditanggung oleh pemerintah. Namun demikian, banyak juga yang berpendapat bahwa sekolah gratis adalah konsep yang salah karena membuat para orangtua tidak peduli kepada pendidikan anak-anaknya, baik di sekolah maupun di rumah dan siswa tidak belajar dengan sungguh-sungguh, merasa tidak rugi karena sekolah gratis.

## 5. Profil SD dan SMP Terpilih

066. Profil sekolah baik tingkat SD maupun SMP yang menjadi sampel pada penelitian ini disajikan pada Lampiran 5a dan 5b. Profil menyajikan data tentang jumlah siswa SD dan rombongan belajar (rombel) mulai dari kelas 1 sampai 6 serta jumlah guru. Jumlah rombongan belajar SD berkisar antara 1 sampai 3. Selanjutnya disajikan data tentang jumlah siswa SMP dan rombongan belajar (rombel) mulai dari kelas 7 sampai 9 serta jumlah guru. Jumlah rombongan SMP belajar berkisar antara 5 sampai 23.

## 6. Hasil Observasi di SD dan SMP Terpilih

067. Lampiran 6 menggambarkan fasilitas pendidikan di sekolah sebagai hasil dari pengamatan sekolah yang dilakukan oleh para petugas lapangan (enumerator). Diketahui dari hasil pengamatan sekolah bahwa:

### 1. Keadaan Fasilitas Sekolah yang masih tidak ada atau tidak baik meliputi:

- Fasilitas ruangan Bimbingan dan Konseling (BK) siswa belum dimiliki oleh 75,0 persen SD dan 33,3 persen SMP. Namun sebanyak 18,8 persen SD dan 20,8 persen SMP sudah memiliki fasilitas ruangan BK siswa walaupun dalam keadaan kurang baik, bahkan 6,3 persen SD dan 45,8 persen SMP sudah mempunyai ruangan BK dengan kualitas yang baik. Berdasarkan laporan guru BP, 87,5 persen SD dan 92,5 persen SMP pernah melakukan kunjungan ke rumah siswa oleh guru BP kepada pihak keluarga siswa yang bermasalah.

- Fasilitas toilet dan air untuk cuci tangan dimiliki oleh 87,5 persen SD dan 66,7 persen SMP, namun fasilitas toilet dan cuci tangan yang terpisah antara siswa laki-laki dan perempuan masih belum dimiliki oleh 75,0 persen SD dan 37,5 persen SMP. Sebanyak 18,8 persen SD dan 33,3 persen SMP sudah memiliki fasilitas kamar ganti siswa laki-laki dan perempuan yang terpisah dalam keadaan yang baik.
- Fasilitas kamar ganti siswa laki-laki dan perempuan yang terpisah belum dimiliki oleh 93,8 persen SD dan 83,3 persen SMP, namun 6,2 persen SD dan 8,3 persen SMP sudah memiliki fasilitas kamar ganti siswa laki-laki dan perempuan yang terpisah dalam keadaan yang baik.
- Sistem keuangan sekolah dan daftar penerima beasiswa anak-anak miskin belum dipajang di tempat yang terlihat oleh komunitas sekolah dan masyarakat (hal ini terjadi berturut-turut di 100,0 persen SD dan 87,5 persen SMP untuk sistem keuangan dan 81,3 persen SD dan 83,3 persen SMP untuk daftar penerima beasiswa).

## 2. Keadaan Fasilitas Sekolah yang sebagian sudah ada atau masih kurang baik meliputi:

- Fasilitas gedung sekolah dalam kondisi cukup baik dimiliki oleh 50,0 persen SD dan 50,0 persen SMP, bahkan 37,5 persen SD dan 37,5 persen SMP sudah mempunyai fasilitas gedung sekolah dalam kondisi baik. Hanya 12,5 persen SD dan 12,5 persen SMP yang masih mempunyai kondisi fasilitas gedung sekolah yang tidak baik.
- Fasilitas meja dan kursi yang ada di ruangan kelas sudah cukup memadai berdasarkan jumlah siswa, hal ini dimiliki oleh 43,8 persen SD dan 37,5 persen SMP, bahkan keadaan fasilitas meja dan kursi sudah sangat memadai berdasarkan jumlah siswa pada 43,8 persen SD dan 54,2 persen SMP .
- Fasilitas perpustakaan sekolah dimiliki oleh 87,5 persen SD dan 83,3 persen SMP, bahkan 37,5 persen SD dan 41,7 SMP sudah mempunyai fasilitas perpustakaan sekolah yang memadai dengan memiliki buku-buku dan referensi pedoman dan manajemen peminjaman buku yang baik.
- Fasilitas komputer dimiliki oleh 69,7 persen dari SD dan 79,2 persen SMP, bahkan 37,5 persen SD dan 41,7 persen SMP sudah mempunyai komputer dengan kualitas baik, namun demikian 31,3 persen SD dan 20,8 persen SMP belum mempunyai fasilitas komputer.
- Fasilitas ruang UKS (Usaha Kesehatan Sekolah) sudah dimiliki oleh 81,3 persen SD dan 62,5 persen SMP, bahkan sebagian SD dan SMP (31,3 persen SD dan 33,3 persen SMP) sudah mempunyai fasilitas ruang UKS dengan kualitas baik. Namun demikian sebanyak 18,8 persen SD dan 37,5 persen SMP masih belum mempunyai fasilitas ruang UKS.
- Proses belajar yang tidak konvensional melalui pengaturan ruangan yang dapat berubah-rubah sesuai dengan keperluan sudah diterapkan pada 50,0

persen SD dan 54,2 persen SMP, namun demikian 50,0 persen SD dan 45,8 persen SMP masih melakukan pengaturan ruangan yang bersifat tradisional.

- Informasi sudah dipajang di sekolah. Sebanyak 62,5 persen SD dan 58,3 persen SMP sudah memajang hasil kerja/karya siswa dan 81,2 persen SD dan 75,0 persen SMP sudah memajang visi dan misi sekolah dipajangkan di tempat yang mudah terlihat.
- Wakil kepala sekolah sudah dimiliki oleh 18,8 persen SD dan 79,2 persen SMP.
- Komite sekolah dengan anggotanya sekitar 40,0 persen perempuan sudah dimiliki oleh 38,5 persen SD dan 20,0 persen SMP.

**3. Keadaan Fasilitas Sekolah yang sudah lengkap atau sudah baik sekali meliputi:**

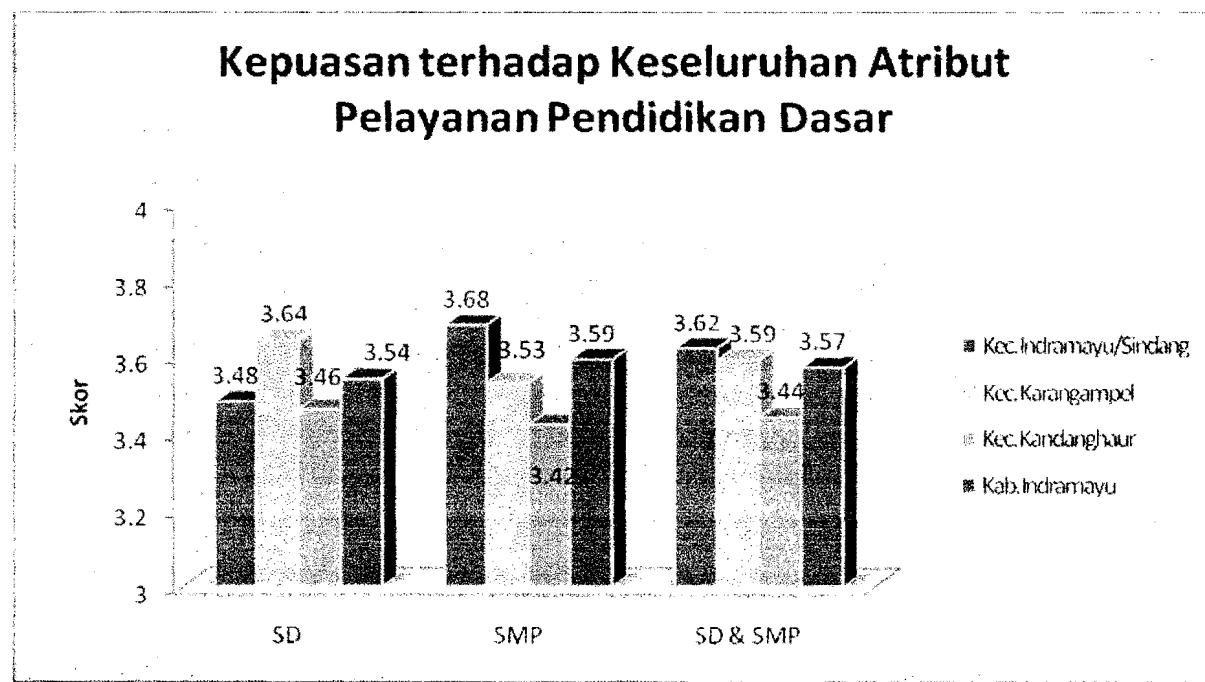
- Lingkungan sekolah pada umumnya sudah terlihat bersih dan terpelihara (93,7 persen SD dan 83,3 persen SMP), hanya sebagian kecil sekolah (6,3 persen SD dan 16,7 persen SMP) yang mempunyai lingkungan sekolah yang tidak bersih dan tidak terpelihara.
- Dokumen perencanaan sekolah sudah dimiliki oleh 93,7 persen SD dan 95,8 persen SMP.
- Visi dan misi sekolah, struktur organisasi dan aturan/ tata tertib sudah dipajang di tempat yang mudah terlihat di sekolah. Hampir semua SD dan SMP tidak memajang aturan yang berhubungan dengan hukuman fisik dan semua SD dan SMP tidak menunjukkan adanya nuansa kekerasan di sekolah.
- Data siswa yang terpilah berdasarkan jenis kelamin, data guru dan tenaga administrasi yang terpilah berdasarkan jenis kelamin dan data komite sekolah sudah dimiliki oleh sekitar 75,0 persen SD dan 66,7 persen SMP. Namun demikian, 33,3 persen SD dan 20,0 persen SMP yang mempunyai data komite sekolah yang terpilah berdasarkan jenis kelamin).

## IV. TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DASAR SEMBILAN TAHUN

### 1. Tingkat Kepuasan Orangtua: Pendekatan Langsung

068. Penilaian terhadap tingkat kepuasan orangtua dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu pendekatan langsung dengan menanyakan kepuasan orangtua terhadap atribut pelayanan dan pendekatan tidak langsung dengan menanyakan tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan pendidikan dasar. Berdasarkan pendekatan langsung, penilaian tingkat kepuasan orangtua diukur dengan skala likert dari mulai sangat tidak puas (1) sampai dengan sangat puas (5). Sementara itu, berdasarkan pendekatan tidak langsung, penilaian tingkat kepuasan dihitung berdasarkan respon terhadap penilaian tingkat kepentingan dan kinerja atribut dengan menggunakan rumus indeks kepuasan orangtua, Indeks akan berkisar antara 0 (sangat tidak puas) dan 1 (sangat puas).

069. Rata-rata skor kepuasaan orangtua terhadap pelayanan pendidikan SD dan SMP disajikan pada Tabel 4a berikut. Seperti terlihat pada Tabel 4a, rata-rata skor kepuasan orangtua di Kabupaten Indramayu untuk pelayanan pendidikan SD adalah 3,54, sedikit lebih rendah dibanding untuk pelayanan pendidikan SMP (3,59). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan secara umum dirasakan oleh orangtua relatif sama antara pendidikan SD dan SMP, yaitu berkisar antara tingkatan sedang dan baik.



Tabel 4a. Skor Rata-rata Kepuasan Orangtua terhadap Keseluruhan Atribut Pelayanan Pendidikan Dasar.

070. Jika dilihat per wilayah kecamatan, terlihat adanya perbedaan skor kepuasan yang relatif besar antara pelayanan pendidikan SD dan SMP. Di wilayah kota (Kecamatan Indramayu dan Sindang), rata-rata skor kepuasan terhadap pelayanan pendidikan SMP (3,68) lebih tinggi dibanding pelayanan pendidikan SD (3,48). Di wilayah bukan kota, khususnya di Kecamatan Karangampel, rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan SMP (3,53) justru lebih kecil dibanding terhadap pelayanan pendidikan SD (3,64). Sementara itu, orangtua di Kecamatan Kandanghaur menilai kualitas pelayanan pendidikan SD (3,46) sedikit lebih tinggi dibanding dengan kualitas pelayanan pendidikan SMP (3,42).

071. Secara teoritis, kepuasan merupakan suatu perasaan yang muncul akibat: (1) penilaian kinerja suatu barang atau jasa sesuai dengan atau melebihi ekspektasinya (*expectancy conformity theory*); atau penilaian kinerja sesuai dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan barang atau jasa (*equity theory*). Fenomena bahwa rata-rata skor kepuasan terhadap pelayanan pendidikan SMP di Kecamatan Indramayu dan Sindang lebih tinggi dibanding dengan di Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur mungkin berkaitan dengan fakta bahwa berdasarkan pengamatan kualitas pelayanan pendidikan SMP lebih baik di Indramayu dan Sindang daripada di kedua kecamatan lainnya.

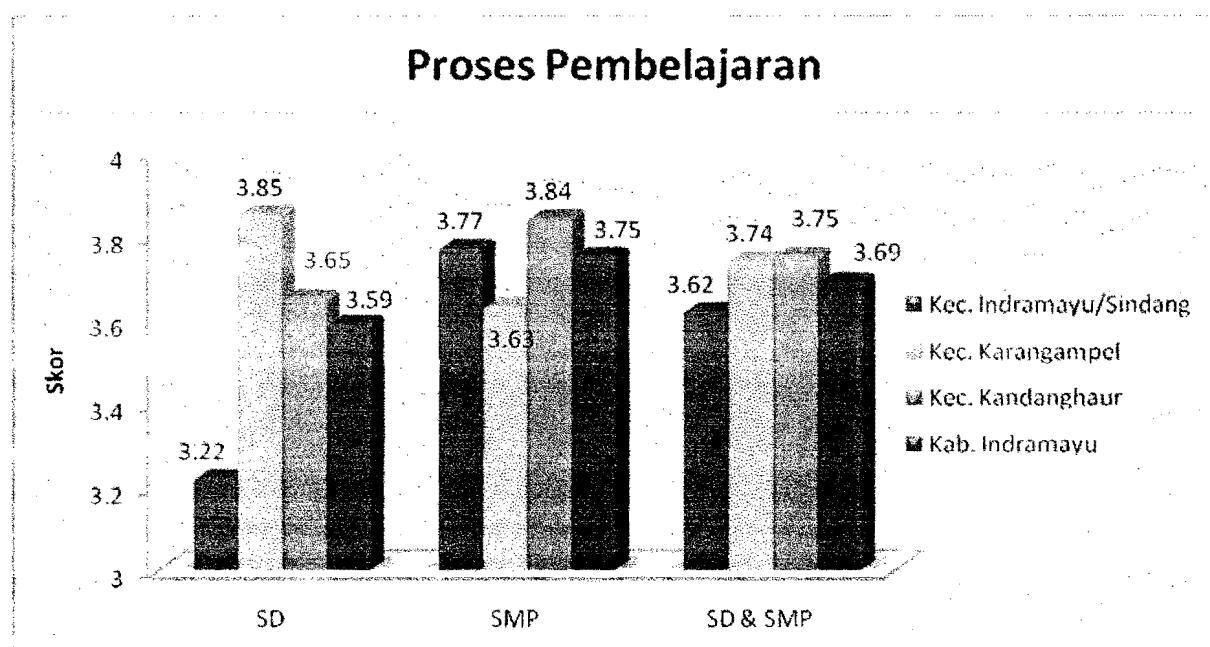
072. Sementara itu, rata-rata skor kepuasan terhadap pelayanan pendidikan SD di Kecamatan Karangampel lebih tinggi dibanding dengan di Kecamatan Indramayu dan Kandanghaur. Hal ini bukan disebabkan oleh pelayanan pendidikan di Kecamatan Karangampel lebih baik, karena bila dibandingkan kondisi fasilitas sarana dan prasarana pelayanan pendidikan SD di Kecamatan Indramayu jauh lebih baik, tapi mungkin karena orangtua di Kecamatan Karangampel tidak memiliki tuntutan yang tinggi atau memiliki ekspektasi yang rendah terhadap kualitas pelayanan pendidikan SD. Gambaran tingkat kepuasan orangtua terhadap berbagai atribut pelayanan pendidikan dasar (SD dan SMP) dijelaskan sebagai berikut:

a. Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Atribut Proses Pembelajaran

073. Tingkat kepuasan orangtua untuk keseluruhan sampel terhadap proses pembelajaran pendidikan dasar (SD dan SMP) tergolong sedang mendekati baik, dengan rata-rata skor 3,69 (Gambar 4b). Secara umum, terdapat 7,8 persen orangtua yang menyatakan tidak/ kurang puas terhadap proses pembelajaran. Sementara itu, proporsi orangtua yang menyatakan puas dan sangat puas terhadap proses pembelajaran berturut-turut adalah 53,3 persen dan 15,8 persen. Jika dibandingkan antar wilayah kecamatan, rata-rata skor kepuasan terhadap atribut ini terlihat lebih rendah di Kecamatan Indramayu dan Sindang (3,62) dibanding dengan di dua kecamatan lainnya (3,74 dan 3,75).

074. Perbedaan antar wilayah kecamatan terlihat lebih besar pada rata-rata skor kepuasan terhadap proses pembelajaran di SD, dimana orangtua di Indramayu dan

Sindang menilai kepuasan terhadap proses pembelajaran dengan rata-rata skor 3,22 berbanding 3,85 (Karangampel) dan 3,65 (Kandanghaur). Sementara itu, penilaian kepuasan terhadap proses pembelajaran di SMP tidak menunjukkan perbedaan yang besar antar wilayah kecamatan. Orangtua di Kecamatan Indramayu memiliki rata-rata skor kepuasan terhadap proses pembelajaran di SD yang paling rendah, hal ini mungkin berkaitan dengan tuntutan orangtua yang lebih tinggi dibanding dengan orangtua di dua kecamatan lainnya.



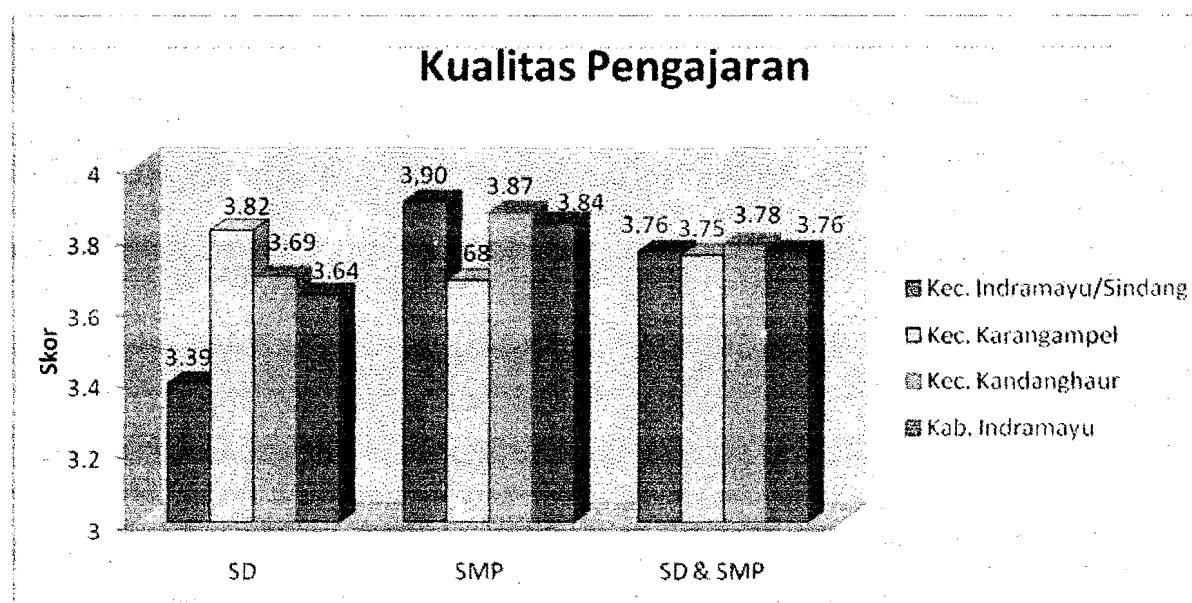
Gambar 4b. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua terhadap Proses Pembelajaran.

b. Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Kualitas Pengajaran

075. Tingkat kepuasan orangtua terhadap atribut kualitas pengajaran untuk pendidikan dasar (SD dan SMP), seperti terlihat pada Gambar 4c, sedikit lebih tinggi dibanding dengan atribut proses pembelajaran, yaitu dengan rata-rata skor kepuasan 3,76 (mendekati baik). Lebih lanjut, hanya sekitar 6,1 persen orangtua yang menilai tidak/kurang puas dan 74,6 persen menyatakan puas dan sangat puas terhadap kualitas pengajaran di SD dan SMP. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pengajaran di pendidikan dasar sudah relatif baik dan tidak menimbulkan ketidak-puasan bagi kebanyakan orangtua. Rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap kualitas pengajaran tidak menunjukkan perbedaan antar wilayah kecamatan yang cukup besar. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pengajaran pendidikan dasar (SD dan SMP) dinilai memberikan kepuasan yang sama di wilayah kajian.

076. Rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap kualitas pengajaran di SMP tampaknya tidak terlalu berbeda antar kecamatan, kecuali di Kecamatan Karangampel

dimana skor kepuasannya terendah, yaitu 3,68. Rata-rata skor kepuasan terhadap kualitas pengajaran SMP tertinggi dimiliki oleh orangtua di Kecamatan Indramayu dan Sindang yang hampir mencapai kategori puas (3,90). Namun demikian, untuk kualitas pengajaran pendidikan SD, orangtua di Indramayu dan Sindang memiliki skor kepuasan yang paling rendah 3,39. Orangtua di Indramayu dan Sindang dan Kandanghaur menilai relatif lebih puas terhadap kualitas pengajaran SMP dibanding dengan kualitas pengajaran SD. Sebaliknya, orangtua di Kecamatan Karangampel menilai relatif lebih puas terhadap kualitas pengajaran SD dibanding dengan kualitas pengajaran SMP.



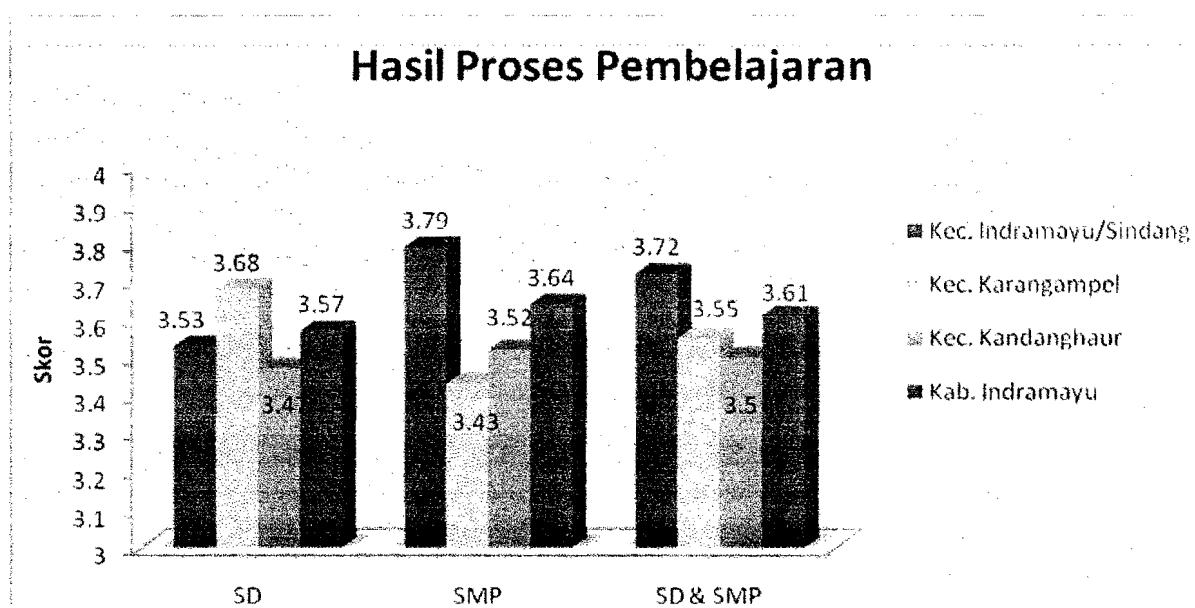
Gambar 4c. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua terhadap Kualitas Pengajaran.

#### c. Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Hasil Proses Pembelajaran

077. Rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap hasil proses pembelajaran untuk keseluruhan pendidikan dasar di Kabupaten Indramayu adalah 3,61 atau tergolong sedang mendekati baik (Gambar 4d). Lebih lanjut, dari total 400 responden orangtua, 9,3 persen menyatakan tidak/kurang puas dan 61,3 persen menyatakan puas/sangat puas terhadap hasil proses pembelajaran di tingkat pendidikan dasar.

078. Rata-rata skor kepuasan terhadap hasil pembelajaran di Kecamatan Indramayu dan Sindang adalah 3,72, tertinggi dibandingkan dengan rata-rata di kedua kecamatan lainnya (3,55 dan 3,50). Hal ini menunjukkan bahwa hasil proses pembelajaran dari pendidikan dasar (SD dan SMP) yang diselenggarakan di wilayah kecamatan kota (Indramayu dan Sindang) memberikan kepuasan yang relatif lebih tinggi dibanding dengan di wilayah Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur yang tergolong pedesaan. Perbedaan rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap hasil proses pembelajaran terlihat tidak terlalu berbeda pada pendidikan SD. Perbedaan rata-rata skor kepuasan terlihat

lebih besar pada pendidikan SMP. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan orangtua terhadap hasil proses pembelajaran relatif lebih merata antar wilayah pada penyelenggaraan pendidikan SD dibanding dengan pada penyelenggaraan SMP. Pada pelayanan pendidikan SD, orangtua di Kecamatan Karangampel memiliki rata-rata skor sebesar 3,68, tertinggi dibandingkan dengan skor kepuasan orangtua di Indramayu dan Sindang (3,53) dan Kandanghaur (3,47). Sementara itu, pada pelayanan pendidikan SMP, rata-rata skor kepuasan tertinggi dinyatakan oleh orangtua di Kecamatan Indramayu dan Sindang (3,79).



Gambar 4d. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua Terhadap Hasil Proses Pembelajaran.

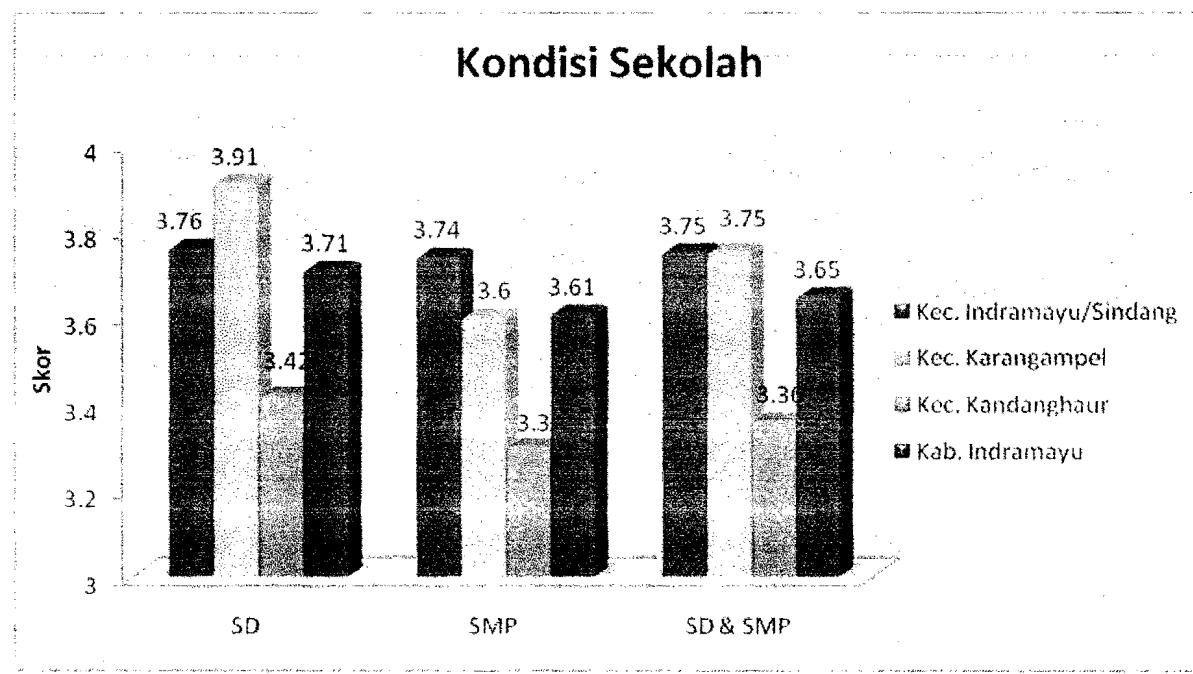
d. Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Kondisi Sekolah

079. Rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap kondisi sekolah yang menyangkut masalah kenyamanan, perlakuan sama, perhatian, dan pelibatan masyarakat dalam menjaga lingkungan sekolah disajikan pada Gambar 4e. Seperti terlihat pada Gambar 4e, secara keseluruhan, kepuasan orangtua di Kabupaten Indramayu terhadap kondisi sekolah tergolong sedang dan mendekati puas, dengan rata-rata skor 3,65. Lebih lanjut, sekitar 10,5 persen menyatakan tidak/kurang puas dan 67,8 persen menyatakan puas/sangat puas terhadap kondisi sekolah.

080. Orangtua di Kecamatan Karangampel menilai kepuasan terhadap kondisi sekolah SD hampir mendekati puas (rata-rata skor 3,91). Di Kecamatan Karangampel, hanya 5,0 persen orangtua yang menyatakan tidak/kurang puas dan 85,0 persen yang menyatakan puas/sangat puas terhadap kondisi sekolah. Sementara itu, rata-rata skor kepuasan

terhadap kondisi sekolah SD terendah dinyatakan oleh orangtua di Kecamatan Kandanghaur, yaitu 3,42. Di Kecamatan Kandanghaur, 12,0 persen orangtua yang menyatakan tidak/kurang puas dan 58,0 persen yang menyatakan puas/ sangat puas terhadap kondisi sekolah SD.

081. Untuk kepuasan terhadap kondisi sekolah SMP, orangtua di Kecamatan Indramayu dan Sindang memiliki rata-rata skor yang tertinggi, yaitu 3,74, sedangkan orangtua di Kecamatan Kandanghaur memiliki rata-rata skor yang terendah, yaitu 3,30. Di Kecamatan Indramayu dan Sindang, 72,3 persen orangtua menyatakan puas/sangat puas dan 7,7 persen menyatakan tidak/kurang puas. Sementara itu, orangtua di Kecamatan Kandanghaur yang menyatakan tidak/kurang puas terhadap kondisi sekolah SMP adalah 16,0 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi sekolah, baik SD maupun SMP, di Kecamatan Kandanghaur dinilai orangtua memberikan kepuasan yang relatif lebih rendah dan perlu ditingkatkan.

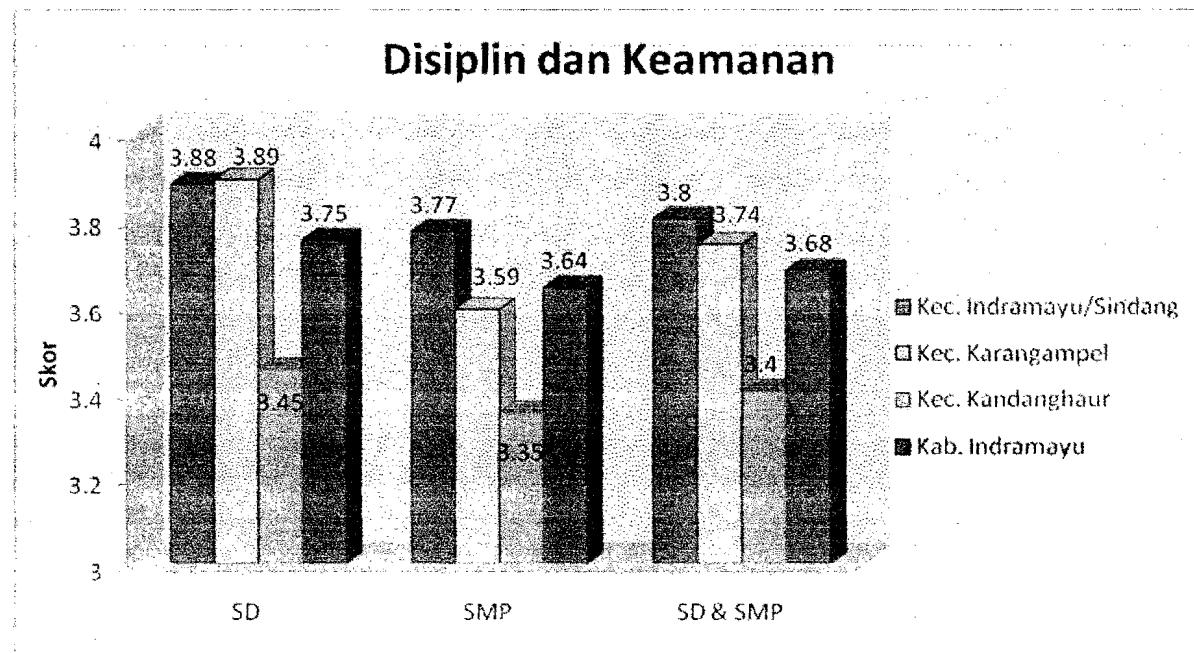


Gambar 4e. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua Terhadap Kondisi Sekolah.

e. Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Disiplin & Keamanan Sekolah

082. Secara keseluruhan, rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap disiplin dan keamanan sekolah adalah 3,68 (tergolong sedang dan mendekati puas). Proporsi orangtua yang menyatakan tidak/kurang puas terhadap disiplin dan keamanan sekolah sekitar 9,3 persen, sementara yang menyatakan puas/ sangat puas adalah 68,8 persen. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sedikit orangtua yang menilai sekolah anaknya tidak bisa menjaga disiplin dan keamanan sekolahnya.

083. Seperti terlihat pada Gambar 4f, tingkat kepuasan orangtua terhadap disiplin dan keamanan sekolah di Kecamatan Indramayu dan Sindang dan Karangampel relatif sama yang ditunjukkan dengan rata-rata skor kepuasan yang hampir sama (3,80 dan 3,74). Hal ini menunjukkan bahwa di kedua wilayah penelitian ini, upaya sekolah untuk menjaga disiplin dan keamanan dinilai memberikan kepuasan yang relatif sama. Rata-rata skor kepuasan terhadap disiplin dan keamanan sekolah di Kecamatan Kandanghaur menunjukkan angka yang paling rendah, yaitu 3,40. Di Kecamatan Kandanghaur, masih terdapat sekitar 15,0 persen orangtua yang tidak/ kurang puas terhadap disiplin dan keamanan sekolah.

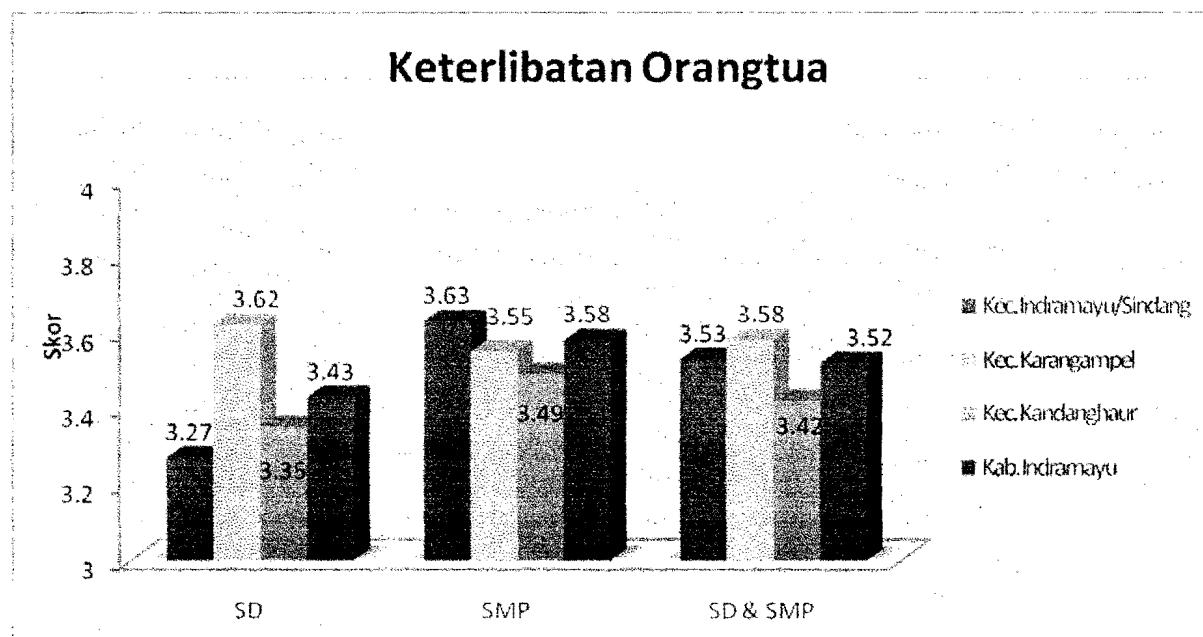


Gambar 4f. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua Terhadap Disiplin dan Keamanan

#### f. Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Keterlibatan Orangtua

084. Keterlibatan orangtua berkaitan dengan upaya sekolah untuk menjalin komunikasi dengan orangtua dan pemberian informasi kepada orangtua berkenaan dengan proses pendidikan anaknya. Secara umum, untuk keseluruhan jenjang pendidikan (SD dan SMP), orangtua menilai kepuasan terhadap keterlibatan orangtua dalam proses pendidikan anaknya tergolong sedang dan mendekati puas dengan rata-rata skor 3,52 (Gambar 4g). Lebih lanjut, seperti terlihat pada Gambar 4g, rata-rata skor kepuasan terhadap keterlibatan orangtua relatif merata antar wilayah kecamatan lokasi penelitian yang berkisar antara 3,42 (Kandanghaur) dan 3,58 (Karangampel).

085. Untuk jenjang pendidikan SD, orangtua di Kecamatan Indramayu dan Sindang memiliki skor kepuasan terhadap keterlibatan orangtua (3,27) yang relatif lebih rendah dibanding dengan di dua kecamatan lainnya, sementara orangtua di Kecamatan Karangampel memiliki skor tertinggi (3,62). Untuk jenjang pendidikan SMP, rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap keterlibatan orangtua relatif lebih merata dengan kisaran 3,42 (Kecamatan Kandanghaur) dan 3,63 (Kecamatan Indramayu dan Sindang). Upaya sekolah untuk melibatkan orangtua dalam proses pendidikan di Kecamatan Indramayu dan Sindang belum memenuhi apa yang diharapkan oleh sebagian orangtua, sehingga relatif lebih banyak orangtua yang belum puas dengan keterlibatannya.



Gambar 4g. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua Terhadap Keterlibatan Orangtua.

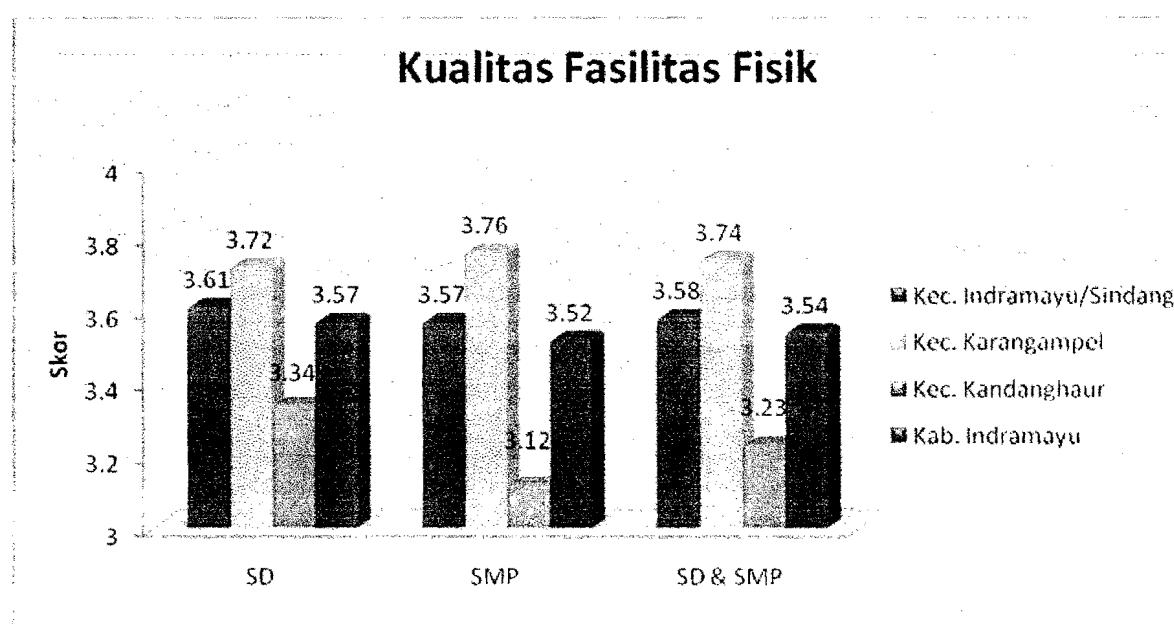
g. Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Kualitas Fasilitas Fisik

086. Kualitas fasilitas fisik yang menjadi perhatian dalam penelitian ini menyangkut bangunan dan halaman sekolah, toilet, meja dan bangku, perpustakaan, ruang kelas, serta peralatan dan lapangan olahraga. Seperti terlihat pada Gambar 4h, rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap kualitas fasilitas fisik sekolah tergolong sedang mendekati puas dengan skor 3,54. Secara keseluruhan, terdapat 51 orangtua (12,8%) yang menyatakan tidak/kurang puas terhadap kualitas fasilitas fisik sekolah anaknya.

087. Rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap kualitas fasilitas fisik di Kecamatan Kandanghaur adalah 3,23, terendah dibanding dengan skor kepuasan di dua kecamatan lainnya. Sementara itu, orangtua di Kecamatan Karangampel memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi yang ditunjukkan dengan skor kepuasan yang tertinggi (3,74). Melihat kondisi aktualnya, fasilitas fisik yang dimiliki sekolah di Kecamatan Indramayu dan

Sindang sebenarnya relatif lebih baik dibanding dengan di Kecamatan Karangampel, namun mungkin karena ekspektasi orangtua di Kecamatan Indramayu dan Sindang relatif lebih tinggi, sehingga skor kepuasannya lebih rendah dibanding dengan di Kecamatan Karangampel.

088. Tingkat kepuasan terhadap kualitas fasilitas fisik sedikit lebih tinggi untuk jenjang pendidikan SD (3,57) dibanding dengan SMP (3,52). Fenomena ini konsisten terlihat di Kecamatan Indramayu dan Sindang dan Kecamatan Kandanghaur. Sementara, di Kecamatan Karangampel, orangtua menilai tingkat kepuasan di SMP sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan di SD. Perbedaan tingkat kepuasan terhadap kualitas fasilitas fisik antara jenjang pendidikan SD dan SMP terlihat lebih besar di Kecamatan Kandanghaur (3,34 versus 3,12).



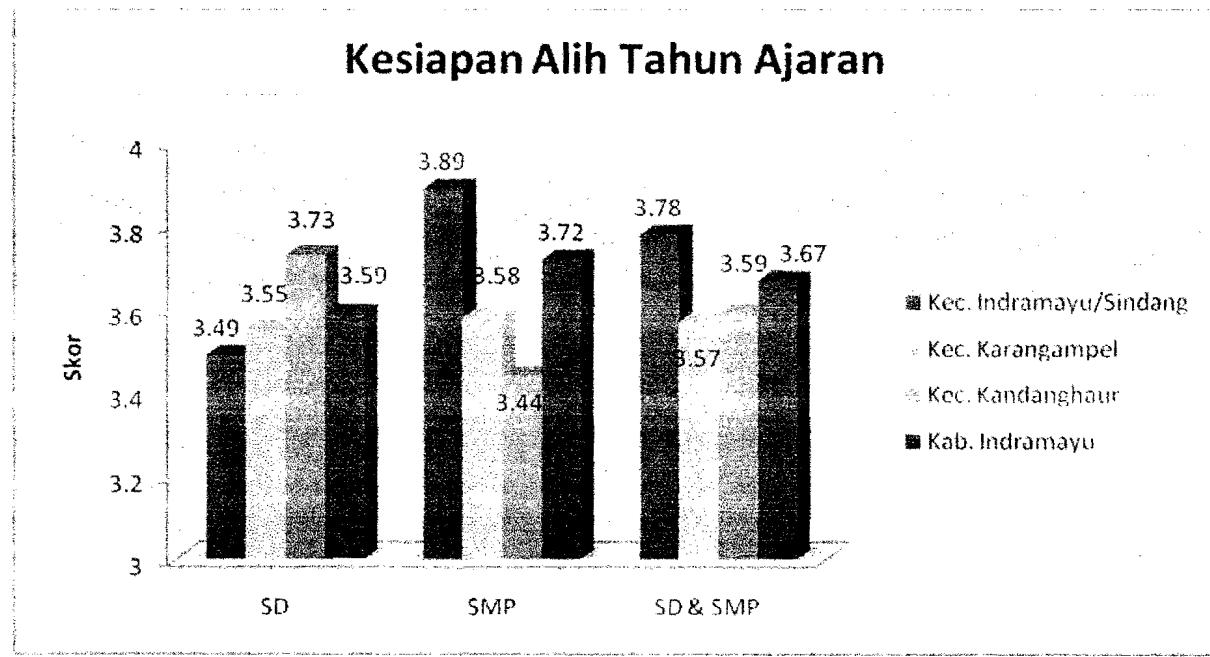
Gambar 4h. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua Terhadap Kualitas Fasilitas Fisik.

#### h. Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Kesiapan Alih Tahun Ajaran

089. Tingkat kepuasan orangtua terhadap kesiapan siswa dalam mengikuti alih tahun ajaran relatif cukup baik, yaitu dengan rata-rata skor 3,67 atau tergolong sedang mendekati puas (Gambar 4i). Secara keseluruhan, hanya 6,0 persen orangtua yang menyatakan tidak/kurang puas terhadap atribut ini. Lebih lanjut, seperti yang terlihat pada Gambar 4i, rata-rata skor kepuasan orangtua di Kecamatan Indramayu dan Sindang terhadap kesiapan mengikuti alih tahun terlihat berbeda dengan kepuasan orangtua di dua kecamatan lainnya. Orangtua di Kecamatan Indramayu dan Sindang terlihat lebih

banyak yang merasa puas/ sangat puas (70,0%) dengan kesiapan anaknya mengikuti alih tahun ajaran.

090. Orangtua di Kecamatan Indramayu dan Sindang menyatakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap kesiapan alih tahun ajaran untuk jenjang pendidikan SMP dibanding dengan jenjang pendidikan SD. Sementara itu, orangtua di Kecamatan Kandanghaur menyatakan tingkat kepuasan yang relatif lebih tinggi terhadap kesiapan mengikuti alih tahun ajaran untuk jenjang pendidikan SD dibanding dengan untuk jenjang pendidikan SMP. Berdasarkan observasi, kualitas sekolah SMP di Indramayu dan Sindang yang umumnya sekolah negeri relatif lebih baik dibanding dengan SMP di Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur. Di samping itu, kondisi sosial ekonomi orangtua di Kecamatan Indramayu dan Sindang juga relatif lebih baik dibanding dengan di dua kecamatan lainnya. Oleh karenanya, siswa lulusan dari SMP di Kecamatan Indramayu dan Sindang lebih siap dan mampu untuk mengikuti alih tahun ajaran ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, sehingga tidaklah mengherankan jika tingkat kepuasan orangtuanya relatif lebih tinggi di Kecamatan Indramayu dan Sindang dibanding dengan di Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur.

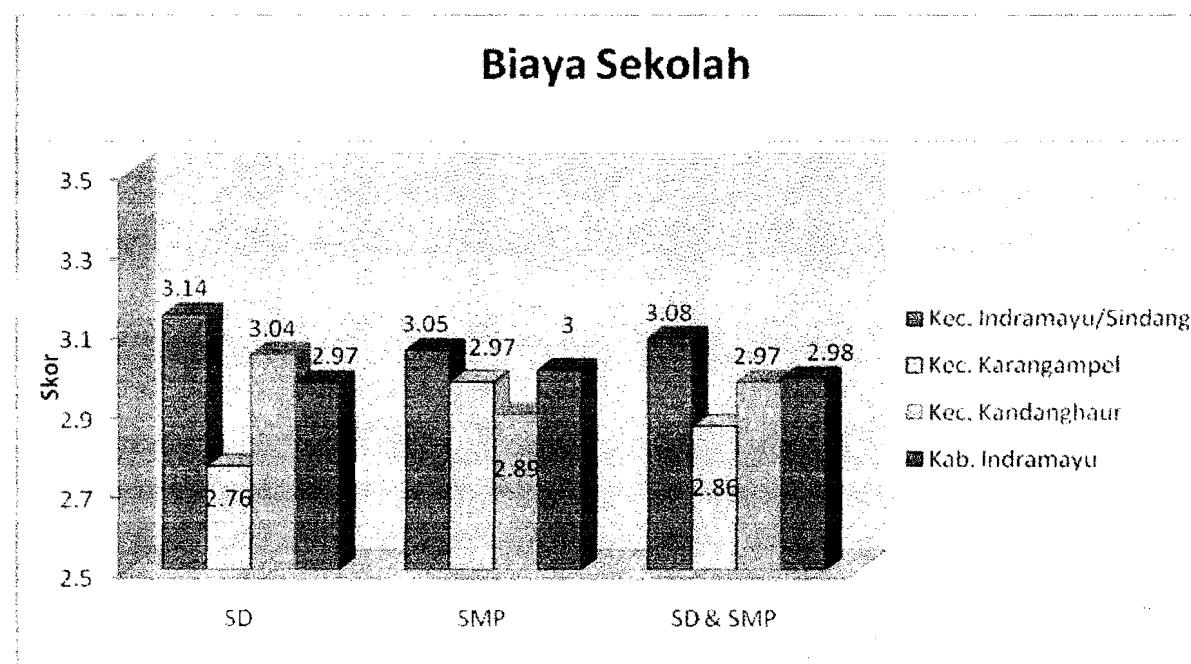


Gambar 4i. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua Terhadap Kesiapan Alih Tahun Ajaran.

### i. Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Biaya Sekolah

091. Dibandingkan dengan atribut pelayanan pendidikan dasar lainnya, tingkat kepuasan orangtua terhadap biaya sekolah tergolong sedang dengan rata-rata skor kepuasan 2,98 (Gambar 4j). Lebih lanjut, dari 400 orangtua, 32,8 persen menyatakan tidak/kurang puas terhadap biaya sekolah. Sementara itu, proporsi orangtua yang menyatakan puas/sangat puas adalah sekitar 34,1 persen. Walaupun biaya sekolah dinyatakan gratis, namun orangtua masih menanggung biaya lain yang berkaitan dengan pendidikan anaknya, seperti biaya transportasi, buku, dan biaya lainnya dan berharap bahwa pengeluaran lain, khususnya buku ditanggung oleh pemerintah.

092. Seperti terlihat pada Gambar 4j, tidak tampak perbedaan rata-rata skor kepuasan orangtua yang besar antara jenjang pendidikan SD (2,97) dan SMP (3,00). Walaupun secara relatif, berdasarkan observasi, pengeluaran untuk siswa SMP lebih besar daripada siswa SD, tetapi mungkin karena latar belakang sosial ekonomi dan persepsi tentang pendidikan yang berbeda, sehingga orangtua menilai kepuasan yang relatif sama. Rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap biaya sekolah di Kecamatan Indramayu dan Sindang adalah 3,08, tertinggi dibandingkan dengan di dua kecamatan lainnya.



Gambar 4j. Rata-rata Skor Kepuasan Orangtua Terhadap Biaya Sekolah.

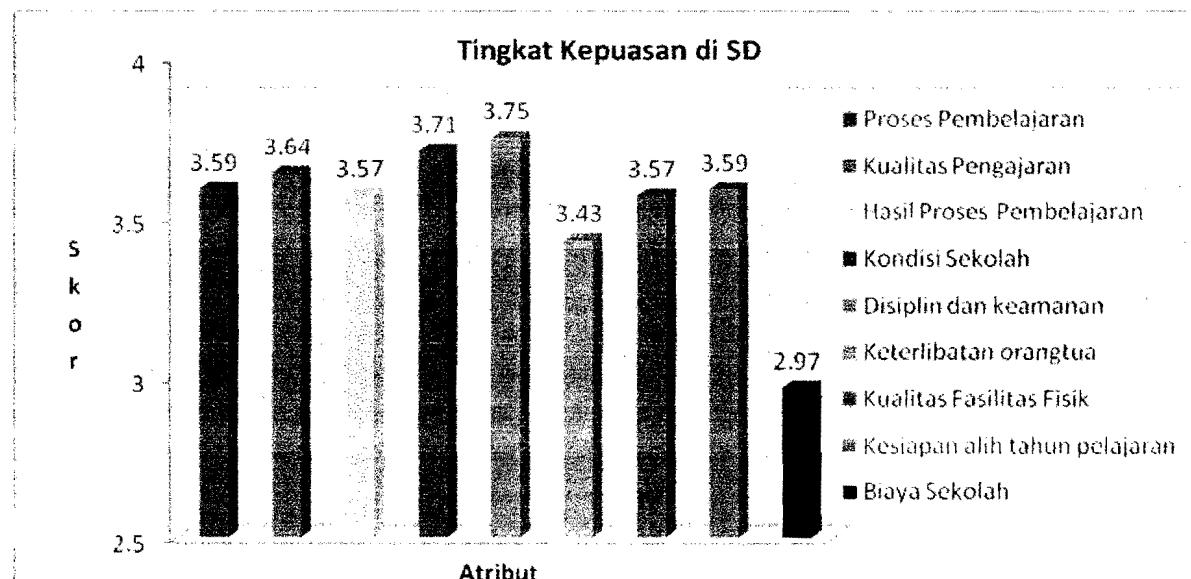
093. Sementara itu, orangtua di Kecamatan Karangampel memiliki tingkat kepuasan yang terendah, yaitu dengan rata-rata skor 2,86. Perbedaan rata-rata skor kepuasan orangtua terhadap biaya sekolah terlihat lebih besar pada jenjang pendidikan SD, yaitu berkisar antara 2,76 (Karangampel) dan 3,14 (Indramayu dan Sindang). Fenomena ini

diduga berkaitan dengan kondisi sosial ekonomi dan pemahaman akan pentingnya pendidikan di Kecamatan Indramayu dan Sindang yang relatif lebih baik dibanding dengan orangtua di dua kecamatan lainnya.

## 2. Tingkat Kepuasan Orangtua Menurut Jenjang Pendidikan

### a. Tingkat Kepuasan Orangtua terhadap Pelayanan Pendidikan SD

094. Seperti terlihat pada Gambar 4k, rata-rata skor tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan SD berkisar antara 2,97 (biaya sekolah) dan 3,75 (disiplin dan keamanan). Tingkat kepuasan orangtua terhadap sembilan komponen pelayanan pendidikan SD dari mulai tertinggi sampai terendah berturut-turut berada pada komponen disiplin dan keamanan (3,75), kondisi sekolah (3,71), kualitas pengajaran (3,64), proses pembelajaran dan keterlibatan orangtua (3,59), hasil proses pembelajaran dan kualitas fasilitas fisik (3,57), kesiapan alih tahun pelajaran (3,43), dan biaya sekolah (2,97). Berdasarkan rata-rata skor tersebut menunjukkan bahwa pada umumnya orangtua menilai pelayanan pendidikan SD di Kabupaten Indramayu dikategorikan sedang sampai dengan mendekati baik. Khusus untuk komponen biaya sekolah, kepuasan orangtua memiliki rata-rata skor yang paling rendah, karena walaupun tidak dipungut biaya pendidikan (sekolah), namun para orangtua masih merasa terbebani dengan biaya untuk buku pelajaran, transport, les tambahan pelajaran dan baju seragam.



Gambar 4k. Tingkat Kepuasan Orangtua terhadap Pelayanan Pendidikan SD.

095. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendidikan SD, dinilai berbeda oleh orangtua yang tinggal di wilayah kecamatan kota (Kecamatan Indramayu dan Sindang)

dengan mereka yang tinggal di wilayah kecamatan pedesaan (Kecamatan Karangampel dan Kecamatan Kandanghaur). Secara umum, orangtua di wilayah kecamatan kota memiliki rata-rata skor yang lebih tinggi (relatif lebih puas) terhadap atribut kondisi sekolah, disiplin/keamanan, dan biaya sekolah dan rata-rata skor yang lebih rendah (relatif kurang puas) terhadap atribut proses pembelajaran, kualitas pengajaran, dan keterlibatan orangtua dibanding dengan apa yang dirasakan oleh orangtua yang tinggal di wilayah Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur.

**096.** Selain kondisi obyektif dari kualitas pelayanan pendidikan dasar, kondisi sosial ekonomi orangtua tampaknya mungkin juga mempengaruhi penilaian terhadap kepuasan pelayanan. Kondisi fisik bangunan sekolah SD di wilayah kecamatan kota (Kecamatan Indramayu) relatif lebih baik dibanding dengan di wilayah Karangampel dan Kandanghaur, sehingga sangatlah wajar bila orangtua di wilayah kecamatan kota memiliki rata-rata skor kepuasan yang lebih tinggi. Lebih lanjut, walaupun sama-sama tidak dipungut biaya sekolah atau bahkan beban biaya lainnya di wilayah kota lebih besar, namun karena kondisi sosial ekonomi di wilayah kota lebih baik, sehingga orangtua di kota Indramayu lebih merasa puas dibanding dengan wilayah Karangampel dan Kandanghaur.

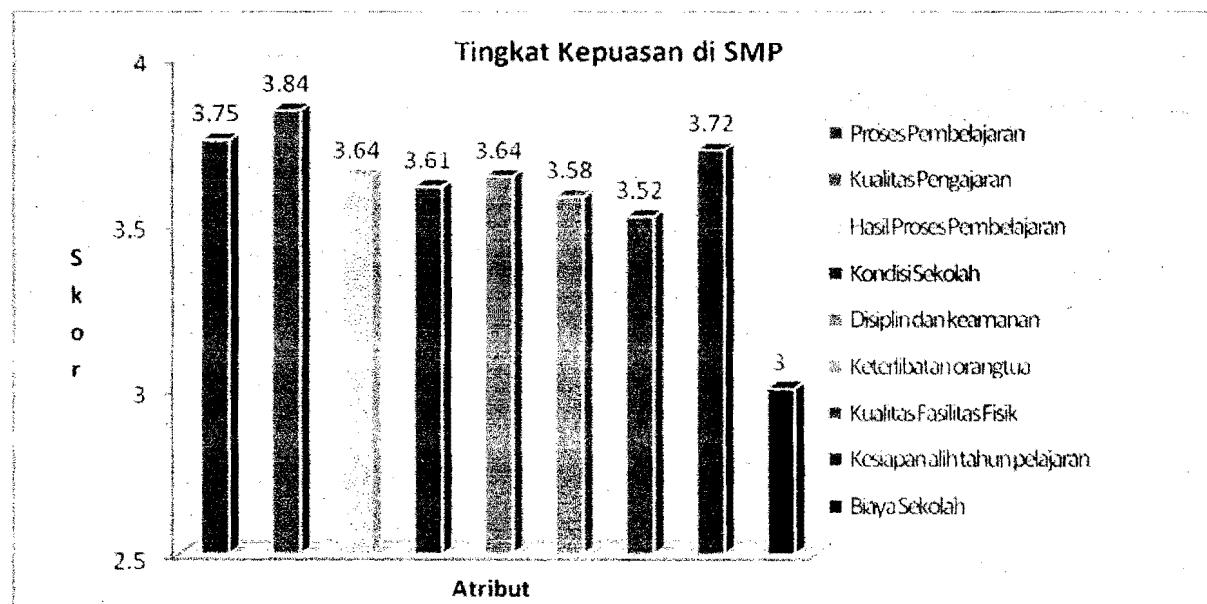
**097.** Lebih rendahnya skor kepuasan terhadap atribut proses pembelajaran, kualitas pengajaran, dan keterlibatan orangtua di Kecamatan Indramayu dibanding dengan kecamatan lainnya bukan berarti bahwa kualitas ketiga atribut tersebut lebih buruk di Kecamatan Indramayu. Namun mungkin disebabkan oleh tuntutan (harapan) yang lebih tinggi terhadap kualitas dari ketiga atribut ini dimiliki oleh orangtua di Kecamatan Indramayu, sehingga walaupun kondisinya lebih baik, namun dirasakan masih belum memenuhi apa yang diharapkan dan orangtua memiliki kepuasan yang lebih rendah.

**b. Tingkat Kepuasan Orangtua terhadap Pelayanan Pendidikan SMP**

**098.** Rata-rata skor tingkat kepuasan orangtua terhadap penyelenggaraan pelayanan pendidikan SMP dapat dilihat pada Gambar 41. Seperti terlihat pada Gambar 41, rata-rata skor tingkat kepuasan orangtua terhadap atribut pelayanan pendidikan SMP berkisar antara 3,00 (biaya sekolah) dan 3,84 (kualitas pengajaran). Tingkat kepuasan orangtua terhadap sembilan komponen pelayanan pendidikan SMP dari mulai tertinggi sampai terendah berturut-turut berada pada kualitas pengajaran (3,84), proses pembelajaran (3,75), kesiapan alih tahun pelajaran (3,72), hasil proses pembelajaran dan disiplin dan keamanan (3,64), kondisi sekolah (3,61), keterlibatan orangtua (3,58), kualitas fasilitas fisik (3,52), dan biaya sekolah (3,00). Untuk beberapa atribut (misalnya proses pembelajaran, kualitas pengajaran, hasil proses pembelajaran, keterlibatan orangtua, kesiapan alih tahun pelajaran, dan biaya sekolah), rata-rata skor kepuasan orangtua lebih tinggi untuk pelayanan pendidikan SMP dibanding pelayanan pendidikan SD. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan SMP relatif lebih baik dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi dibanding penyelenggaraan pendidikan SD.

099. Atribut biaya sekolah memiliki rata-rata skor kepuasan yang relatif rendah, yaitu 3,00 (sedang). Walaupun biaya sekolah untuk pendidikan dasar itu dinyatakan gratis, namun orangtua masih harus mengeluarkan biaya lainnya yang relatif cukup besar untuk buku pelajaran yang sering berganti, lembar kerja siswa (LKS), transportasi, dan baju seragam. Dengan kondisi ekonomi yang terbatas, biaya untuk pendidikan anaknya masih dirasakan relatif besar dan menjadi beban orangtua, sehingga mereka memiliki tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah.

100. Lebih lanjut, orangtua yang anaknya bersekolah di Kecamatan Indramayu dan Sindang mempunyai rata-rata skor kepuasan yang lebih tinggi dibanding dengan mereka di Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur untuk hampir semua atribut. Kondisi fisik dan kualitas penyelenggaraan pelayanan pendidikan SMP di Kecamatan Indramayu dan Sindang jauh lebih baik dan dinilai lebih memuaskan dibanding dengan yang di Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur. Hal ini berkaitan dengan banyaknya SMP yang diamati di Indramayu dan Sindang yang berstatus negeri dibanding swasta, sementara di Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur lebih banyak SMP swasta.



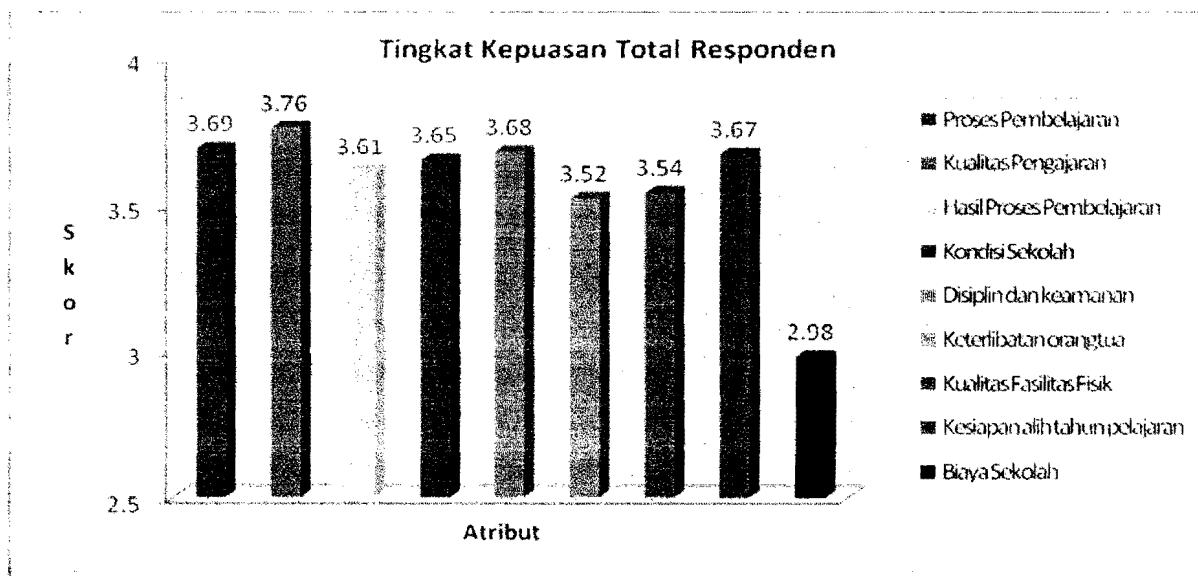
Gambar 41. Tingkat Kepuasan Orangtua terhadap Pelayanan Pendidikan SMP.

101. Masalah perbedaan kualitas fisik dan proses pembelajaran pada umumnya antara sekolah negeri dan swasta juga muncul dalam diskusi kelompok. Kepala sekolah dari sekolah swasta mengeluhkan perbedaan perlakuan dan merasa kurang diperhatikan, sehingga merasa wajar kalau kondisi sekolah dan proses pembelajarannya dinilai kurang optimal dan kurang memuaskan oleh orangtua.

c. Tingkat Kepuasan Orangtua terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar (SD dan SMP)

102. Penilaian tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan dasar (gabungan SD dan SMP) disajikan pada Gambar 4m dan Tabel 4a. Seperti terlihat pada gambar tersebut, rata-rata skor tingkat kepuasan terhadap atribut pelayanan pendidikan dasar berkisar antara 2,98 dan 3,76 atau antara sedang dan mendekati puas. Tingkat kepuasan orangtua terhadap sembilan komponen pelayanan pendidikan baik SD maupun SMP dari mulai tertinggi sampai terendah berturut-turut berada pada kualitas pengajaran (3,76), proses pembelajaran (3,69), disiplin dan keamanan (3,68), kesiapan alih tahun pelajaran (3,67), kondisi sekolah (3,65), hasil proses pembelajaran (3,61), kualitas fasilitas fisik (3,54), keterlibatan orangtua (3,52), dan biaya sekolah (2,98). Konsisten dengan pembahasan sebelumnya, rata-rata skor tingkat kepuasan terhadap atribut biaya sekolah paling rendah dibanding dengan atribut lainnya, sedangkan atribut kualitas pengajaran memiliki rata-rata skor kepuasan yang paling tinggi (mendekati baik). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum hampir semua atribut dinilai kepuasannya mendekati baik, kecuali atribut biaya sekolah yang masih dirasakan menjadi beban bagi orangtua.

103. Pemberian *blockgrant* BOS per siswa sebenarnya sudah lebih besar dari SPP yang dibayar orangtua sebelum ada pemberlakuan program ini. Namun, bagi sebagian orangtua, pemberian BOS ini dirasakan belum mengurangi beban biaya pendidikan. Mereka merasa tetap harus membayar biaya pendidikan lainnya yang memang seyogyanya tetap menjadi kewajiban orangtua. Namun karena kondisi ekonomi yang terbatas, mereka banyak berharap agar seluruh biaya pendidikan dapat dipenuhi oleh pemerintah. Oleh karenanya, mereka tidak menilai puas terhadap atribut biaya sekolah.



Gambar 4m. Tingkat Kepuasan Orangtua terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar.

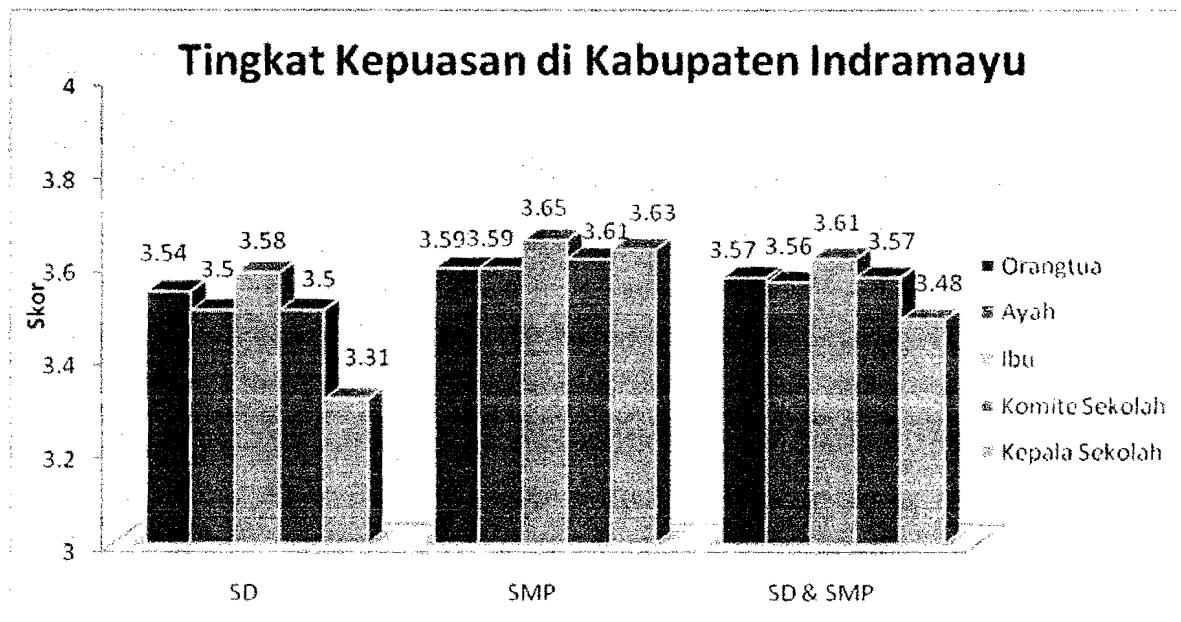
Tabel 4a. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun.

No	Atribut	Kabupaten Indramayu																	
		SD (n= 160)				SMP (n= 240)				Total (n= 400)									
		Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Tidak Puas		Cukup Puas		Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Proses Pembelajaran di sekolah yang bermutu	15	9,4	61	38,1	84	<b>52,5</b>	20	8,3	67	27,9	153	<b>63,8</b>	35	8,8	128	32,0	237	<b>59,3</b>
2.	Kualitas Pengajaran di sekolah yang Tinggi	21	13,1	42	26,3	97	<b>60,6</b>	12	5,0	63	26,3	165	<b>68,8</b>	33	8,3	105	26,3	262	<b>65,5</b>
3.	Hasil dari Proses Pembelajaran yang berdampak pada kualitas SDM anak	20	12,5	60	37,5	80	<b>50,0</b>	27	11,3	84	35,0	129	<b>53,8</b>	47	11,8	144	36,0	209	<b>52,3</b>
4.	Kondisi Sekolah yang Nyaman bagi Anak	17	10,6	44	27,5	99	<b>61,9</b>	33	13,8	75	31,3	132	<b>55,0</b>	50	12,5	119	29,8	231	<b>57,8</b>
5.	Sekolah dapat menjaga disiplin dan keamanan di lingkungannya	14	8,8	47	29,4	99	<b>61,9</b>	30	12,5	67	27,9	143	<b>59,6</b>	44	11,0	114	28,5	242	<b>60,5</b>
6.	Sekolah dapat mendorong keterlibatan orangtua	33	20,6	52	32,5	75	<b>46,9</b>	29	12,1	78	32,5	133	<b>55,4</b>	62	15,5	130	32,5	208	<b>52,0</b>
7.	Kualitas Fasilitas Fisik di Sekolah yang baik	16	10,0	61	38,1	83	<b>51,9</b>	44	18,3	69	28,8	127	<b>52,9</b>	60	15,0	130	32,5	210	<b>52,5</b>
8.	Kesiapan alih tahun pelajaran yang baik	19	11,9	57	35,6	84	<b>52,5</b>	13	5,4	86	35,8	141	<b>58,8</b>	32	8,0	143	35,8	225	<b>56,3</b>
9.	Ketersediaan Biaya Sekolah Anak	58	<b>36,3</b>	53	33,1	49	30,6	82	34,2	89	<b>37,1</b>	69	28,8	140	<b>35,0</b>	142	<b>35,5</b>	118	29,5

104. Secara keseluruhan, orangtua yang anaknya bersekolah di Kecamatan Indramayu dan Sindang menilai skor tingkat kepuasan yang lebih tinggi untuk semua atribut dibanding dengan di kecamatan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dasar di Kecamatan Indramayu dan Sindang relatif lebih baik dibanding dengan di Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur, sehingga memberi kepuasan yang relatif lebih tinggi.

### 3. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

105. Selain kepada orangtua (ayah dan ibu), tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendidikan juga ditanyakan kepada kepala sekolah dan komite sekolah. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang penilaian tingkat kepuasan dari berbagai sudut pandang. Kepala sekolah merupakan pihak yang memberikan dan menyediakan pelayanan pendidikan dasar, sedangkan komite sekolah sebagai pihak yang mewakili orangtua dan menjadi partner bagi kepala sekolah dalam menyediakan pelayanan pendidikan dasar. Sementara itu, orangtua merupakan pihak yang menggunakan dan memanfaatkan pelayanan pendidikan untuk anaknya atau konsumen dari pelayanan pendidikan dasar. Tingkat kepuasan berdasarkan kelompok pendidikan (SD dan SMP) dan kelompok responden disajikan pada Gambar 4n.



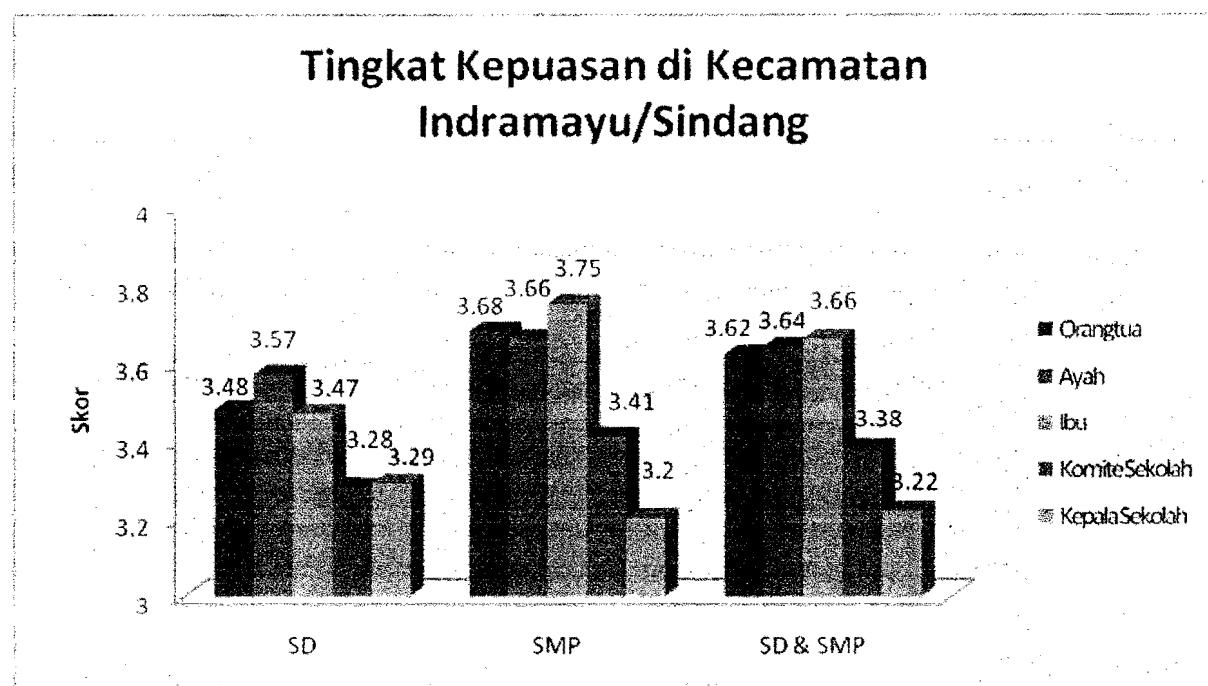
Gambar 4n. Rata-rata Skor Kepuasan Menurut Kelompok Responden di Kabupaten Indramayu.

106. Seperti terlihat pada Gambar 4n, penilaian tingkat kepuasan untuk keseluruhan pendidikan dasar tidak menunjukkan perbedaan yang besar antar kelompok responden,

yaitu dengan kisaran rata-rata skor kepuasan antara 3,48 (kepala sekolah) dan 3,61 (kelompok ibu) atau termasuk kategori antara sedang dan puas. Dengan menggunakan metode langsung, yaitu menanyakan tingkat kepuasan terhadap 9 atribut pelayanan pendidikan dasar, terlihat bahwa kepala sekolah sebagai penyedia pelayanan pendidikan memiliki tingkat kepuasan yang paling rendah. Penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendidikan dasar oleh ayah, ibu atau orangtua secara keseluruhan relatif sama, yaitu dalam kisaran rata-rata skor kepuasan antara 3,50 sampai 3,65.

107. Tingkat kepuasan kepala sekolah SD terhadap kondisi pelayanan pendidikan yang dilakukannya bahkan lebih rendah lagi, yaitu dengan rata-rata skor 3,31. Atribut yang dinilai tidak dinilai dengan skor kepuasan yang tinggi oleh kepala sekolah SD adalah ketersediaan biaya sekolah (2,31), kualitas fasilitas fisik di sekolah (3,13) dan kualitas pengajaran (3,19). Sementara itu, tingkat kepuasan kepala sekolah SMP relatif cukup tinggi, yaitu dengan rata-rata skor 3,63. Atribut ketersediaan biaya sekolah juga dinilai dengan skor kepuasan yang relatif rendah oleh kepala sekolah SMP, yaitu 3,17, sedangkan atribut lainnya memiliki rata-rata skor di atas 3,50.

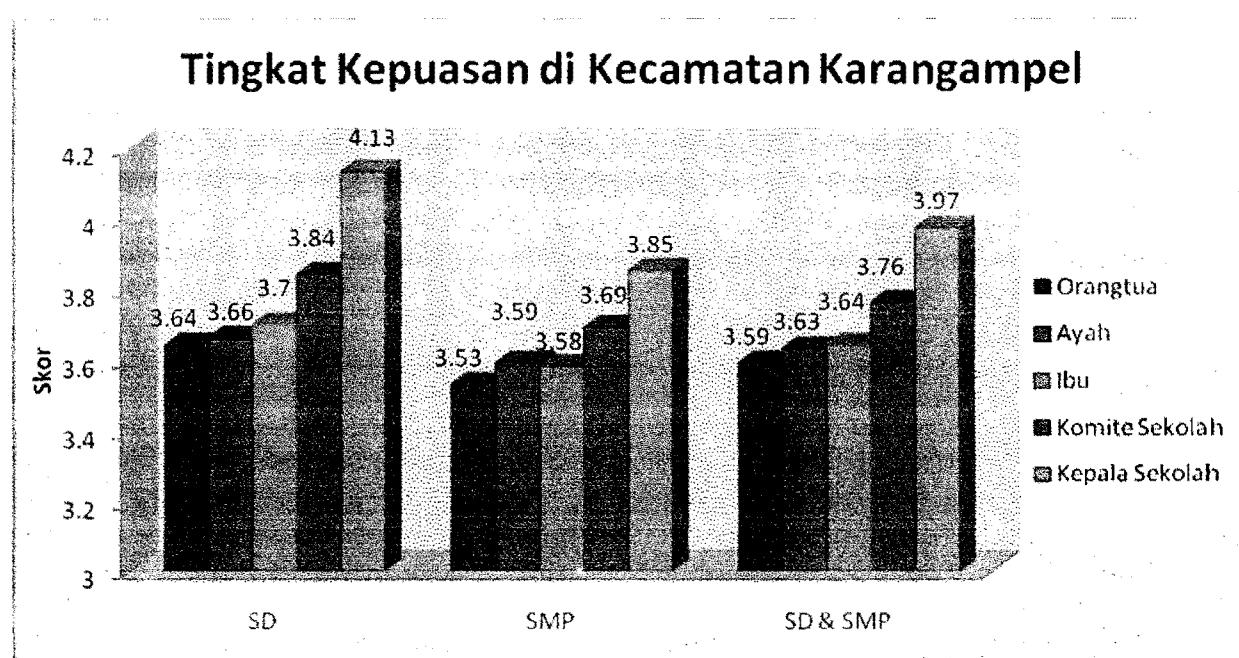
108. Hasil penilaian tingkat kepuasan oleh orangtua (ayah dan ibu), komite sekolah, dan kepala sekolah di setiap wilayah kecamatan disajikan pada Gambar 4o, 4p dan 4q. Seperti terlihat pada Gambar 4o, 4p dan 4q, ada perbedaan penilaian kepuasan antar wilayah oleh masing-masing kelompok responden. Di wilayah kecamatan perkotaan (Kecamatan Indramayu dan Sindang), rata-rata skor kepuasan orangtua, baik itu ayah, ibu atau orangtua secara keseluruhan, relatif lebih tinggi dibandingkan skor kepuasan komite dan kepala sekolah (Gambar 4o). Di wilayah kecamatan ini, kepala sekolah memberi skor kepuasan yang paling rendah terhadap pelayanan pendidikan dasar yang disediakannya. Mereka memberi skor yang relatif rendah terhadap atribut ketersediaan biaya sekolah (2,33), kualitas fasilitas fisik (3,06), kualitas pengajaran (3,06) dan proses pembelajaran (3,17).



Gambar 4o. Rata-rata Skor Kepuasan Menurut Kelompok Responden di Kecamatan Indramayu dan Sindang.

109. Di Kecamatan Indramayu dan Sindang, komite sekolah sebagai *partner* dari kepala sekolah menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendidikan baik untuk jenjang pendidikan SD maupun SMP lebih tinggi dibanding dengan penilaian kepala sekolah, namun masih lebih rendah dibanding dengan penilaian orangtua. Kepala sekolah dan komite sekolah di Kecamatan Indramayu dan Sindang memiliki aspirasi dan harapan yang tinggi berkaitan dengan kualitas atribut pelayanan pendidikan, sehingga mereka merasa masih belum terlalu puas dengan kondisi pelayanan pendidikan yang diberikan.

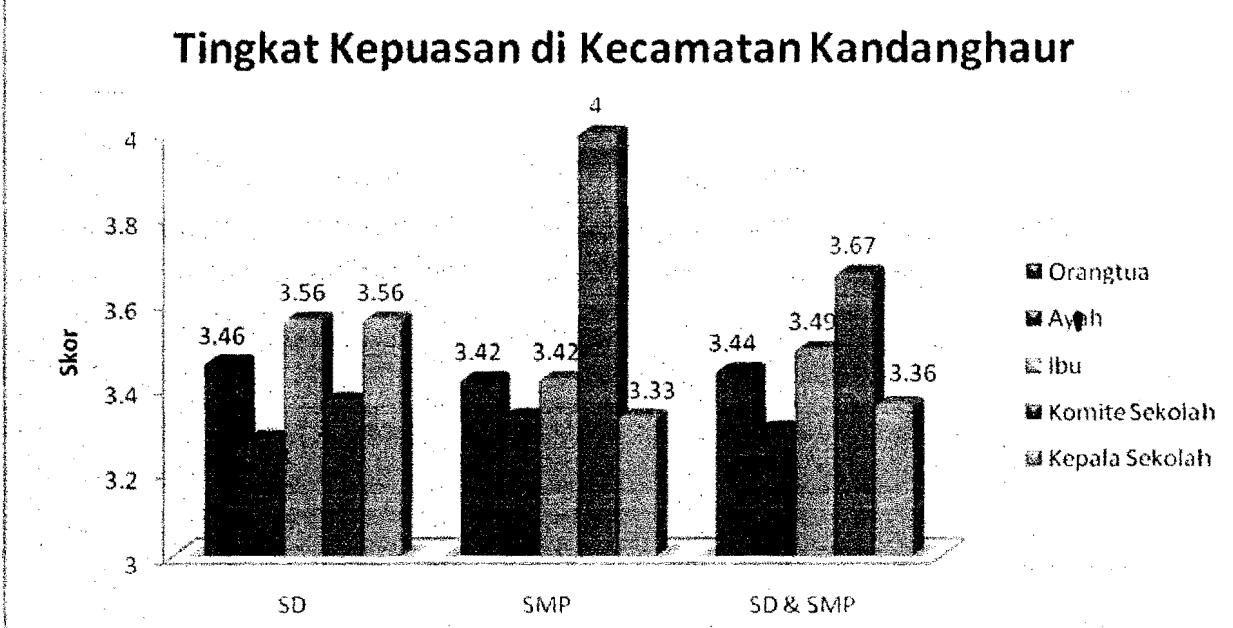
110. Fenomena yang terlihat di Kecamatan Indramayu dan Sindang tidak terjadi di Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur. Seperti terlihat di Gambar 4p, kepala sekolah dan komite sekolah di Kecamatan Karangampel memberikan skor kepuasan yang relatif tinggi, yaitu dengan rata-rata skor 3,97 (hampir puas) dan 3,76 (mendekati puas), lebih tinggi dibanding dengan skor kepuasan orangtua (3,59-3,64). Penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendidikan untuk jenjang SD terlihat lebih tinggi dibanding dengan jenjang SMP.



Gambar 4p. Rata-rata Skor Kepuasan Menurut Kelompok Responden di Kecamatan Karangampel.

111. Sementara itu, di Kecamatan Kandanghaur, penilaian tingkat kepuasan tertinggi dilakukan oleh komite sekolah, yaitu dengan rata-rata skor sebesar 3,67 (Gambar 4p), bahkan untuk jenjang pendidikan SMP, komite sekolah menilai puas terhadap pelayanan pendidikan (skor = 4,00). Kepala sekolah memberikan penilaian tingkat kepuasan dengan skor yang hampir sama dengan orangtua, yaitu sekitar 3,36.

112. Fenomena menarik yang terlihat pada Gambar 4q adalah perbedaan rata-rata skor yang relatif besar antara ibu dan ayah. Ayah sebagai kepala keluarga menilai tingkat kepuasan yang paling rendah (lebih rendah dari yang dilakukan oleh ibu) baik untuk pelayanan pendidikan SD maupun SMP. Ayah menilai tingkat kepuasan yang relatif rendah untuk atribut ketersediaan biaya (2,92), kualitas fasilitas fisik sekolah (2,98) dan kondisi kenyamanan sekolah (3,15).



Gambar 4q. Rata-rata Skor Kepuasan Menurut Kelompok Responden di Kecamatan Kandanghaur.

#### 4. Tingkat Kepuasan: Pendekatan Tidak Langsung

113. Pendekatan tidak langsung dalam menilai tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan dasar dilakukan dengan menghitung indeks kepuasan orangtua. Secara umum, indeks kepuasan orangtua dihitung berdasarkan penilaian terhadap kinerja atribut pelayanan yang dibobot dengan penilaian terhadap tingkat kepentingan dari setiap atribut. Hasil penghitungan indeks disajikan pada Tabel 4b berikut. Seperti terlihat pada tabel tersebut, indeks kepuasan terhadap pelayanan pendidikan yang dinilai orangtua adalah 0,700 (SD) dan 0,702 (SMP) atau dikategorikan puas.

114. Jika dibandingkan antar kecamatan, indeks kepuasan yang dinilai orangtua di Kecamatan Indramayu dan Sindang lebih besar daripada yang dinilai orangtua di Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur. Secara relatif, orangtua di Kecamatan Indramayu dan Sindang sedikit lebih puas dibanding dengan mereka yang di kecamatan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan pendidikan dasar di Kecamatan Indramayu dan Sindang secara umum dinilai lebih baik, sehingga indeks kepuasan orangtuanya lebih tinggi. Fakta ini konsisten dengan penjelasan yang diuraikan pada sub-bab sebelumnya.

Tabel 4b. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar.

No	Responden	Kec, Indramayu dan Sindang			Kec, Karangampel			Kec, Kandanghaur			Kab, Indramayu		
		SD	SMP	Total	SD	SMP	Total	SD	SMP	Total	SD	SMP	Total
1	Orangtua	0,720	0,721	0,721	0,704	0,678	0,692	0,676	0,679	0,678	0,700	0,702	0,701
2	Ayah	0,704	0,719	0,716	0,693	0,685	0,690	0,665	0,675	0,669	0,686	0,704	0,697
3	Ibu	0,728	0,724	0,726	0,719	0,686	0,702	0,687	0,681	0,683	0,713	0,706	0,709
4	Kepala Sekolah	0,741	0,709	0,718	0,818	0,777	0,797	0,805	0,692	0,749	0,790	0,722	0,754
5	Komite Sekolah	0,655	0,732	0,713	0,776	0,725	0,747	0,726	0,752	0,737	0,727	0,735	0,729

115. Perbedaan indeks kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan SD dan pelayanan pendidikan SMP secara umum sangat kecil. Perbedaan indeks yang relatif cukup besar antara kualitas pelayanan pendidikan SD dan SMP terlihat di Kecamatan Karangampel. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan SD di Kecamatan Karangampel relatif lebih baik dibanding dengan pelayanan pendidikan SMP-nya.

116. Indeks kepuasan yang dihitung berdasarkan respon jawaban ibu secara konsisten lebih tinggi dibanding dengan respon jawaban ayah. Perbedaan indeks terlihat cukup besar untuk pelayanan pendidikan SD di Kecamatan Indramayu dan Karangampel. Fenomena bahwa ibu menilai lebih puas dibanding ayah mungkin berkaitan dengan harapan ibu yang lebih rendah dibanding ayah dan/atau ibu cenderung lebih merasa menerima dengan kualitas pelayanan.

117. Indeks kepuasan yang dihitung berdasarkan respon dari kepala sekolah relatif lebih tinggi dibanding dengan berdasarkan respon dari orangtua. Indeks kepuasan oleh kepala sekolah hampir mendekati atau bahkan tergolong sangat puas untuk pelayanan pendidikan SD. Ini menunjukkan bahwa kepala sekolah merasa sangat percaya diri dan menilai lebih baik terhadap kualitas pelayanan pendidikan dasar yang mereka lakukan. Namun fakta ini tentunya berlawanan dengan tingkat kepuasan yang diukur dengan cara langsung dimana tingkat kepuasan kepala sekolah dan komite sekolah umumnya lebih rendah dibanding dengan kepuasan orangtua, baik ayah, ibu, ataupun orangtua secara keseluruhan.

118. Penilaian kepuasan yang dilakukan oleh komite sekolah di Kecamatan Indramayu dan Sindang relatif lebih kecil dibanding dengan yang dilakukan oleh komite sekolah di Kecamatan Karangampel dan Kandanghaur. Lebih lanjut, indeks kepuasan

dari komite sekolah sedikit lebih besar dibanding dengan indeks kepuasan orangtua. Aspirasi orangtua dalam komite sekolah tampaknya patut dipertanyakan, karena komite sekolah masih belum berfungsi optimal.

##### **5. Tingkat Kepuasan Orangtua Berdasarkan Jenis Kelamin Anak**

119. Tingkat kepuasan orangtua berdasarkan jenis kelamin anaknya disajikan pada Tabel 4c. Seperti terlihat pada tabel tersebut, indeks dan skor kepuasan orangtua yang memiliki anak laki-laki cenderung lebih besar daripada indeks dan skor kepuasan orangtua yang memiliki anak perempuan, namun perbedaannya relatif kecil. Berdasarkan skornya, tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan baik untuk anak laki-laki maupun untuk anak perempuan tergolong cukup memuaskan sampai memuaskan. Sementara itu berdasarkan indeks kepuasan, orangtua tergolong puas terhadap layanan pendidikan anak laki-laki ataupun anak perempuannya. Perlakuan terhadap murid laki-laki dan perempuan di sekolah tampaknya relatif sama. Oleh karenanya, orangtua tidak merasakan adanya diskriminasi berdasarkan gender dari anaknya dan merasa tingkat kepuasan mereka relatif sama.

Tabel 4c. Skor Kepuasan dan Index Kepuasan Orangtua Berdasarkan Jenis Kelamin Anaknya.

	Siswa Perempuan	Siswa Laki-laki
Skor kepuasan	3,48	3,50
Index Kepuasan (PSI)	0,68	0,70

##### **6. Tingkat Kepuasan Orangtua Berdasarkan Status Sekolah Anak**

120. Tingkat kepuasan orangtua berdasarkan status sekolah anaknya disajikan pada Tabel 4d. Seperti terlihat pada Tabel 4d, orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD swasta cenderung memiliki indeks kepuasan (0.777) lebih tinggi dibanding dengan mereka yang menyekolahkan anaknya di SD negeri (0.691). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan di SD swasta cenderung dinilai orangtua lebih baik dan lebih memuaskan dibanding dengan di SD negeri. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa SD swasta memiliki kondisi fasilitas fisik sekolah yang relatif lebih baik dibanding dengan SD negeri. Selain itu, kondisi sosial ekonomi orangtua yang menyekolahkan anaknya di SD swasta relatif lebih baik dibanding dengan di SD negeri.

Tabel 4d. Index Kepuasan Orangtua Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Status Sekolah.

	SD	SMP
Negeri	0,691	0,718
Swasta	0,777	0,687

121. Untuk tingkat pendidikan SMP, orangtua yang menyekolahkan di sekolah negeri (0,718) cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan di sekolah swasta (0,687). Fenomena ini terjadi karena kondisi fasilitas fisik SMP negeri relatif lebih baik dibanding dengan SMP swasta. Berdasarkan pengamatan, sekitar 53,8 persen SMP swasta memiliki fasilitas fisik sekolah yang kurang baik, sementara itu tidak ada SMP negeri yang memiliki fasilitas fisik sekolah yang kurang baik. Hal ini menunjukkan adanya disparitas kualitas pelayanan antara SMP negeri dan SMP swasta.

122. Perbedaan kualitas pelayanan pendidikan SMP antara negeri dan swasta dikeluhkan oleh kepala sekolah swasta. Mereka merasa kurang diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas fasilitas sekolah, padahal mereka juga berkontribusi terhadap program wajib belajar sembilan tahun. Beberapa SMP swasta mengalami kekurangan murid karena keengganan orangtua menyekolahkan anaknya di SMP tersebut karena fasilitas sekolah yang sangat terbatas dan dianggap tidak memuaskan. Jika hal tersebut tidak mendapat perhatian untuk ditangani, maka sekolah-sekolah menghadapi resiko untuk ditutup.

## 7. Hubungan Antara Keadaan Sosial Ekonomi dan Tingkat Kepuasan

123. Keadaan sosial ekonomi orangtua diduga menjadi salah satu yang berhubungan dengan penilaianya terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendidikan. Orangtua yang memiliki tingkat sosial ekonomi yang lebih baik diduga akan memiliki harapan dan tuntutan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang ingin didapatkannya, sehingga akan berpengaruh terhadap penilaian tingkat kepuasannya. Sebaliknya, orangtua dengan kondisi sosial ekonomi yang lebih rendah cenderung untuk tidak memiliki harapan dan tuntutan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan pendidikan, sehingga mereka lebih menerima kualitas pelayanan yang diterimanya. Variabel sosial ekonomi yang dianalisis terbatas pada pendidikan (ayah dan ibu) dan pendapatan per kapita.

### a. Tingkat Pendapatan Keluarga

124. Hubungan tingkat pendapatan dengan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan pendidikan, serta tingkat kepuasan disajikan pada Tabel 4e, 4f, dan 4g berikut. Seperti terlihat pada Tabel 4e, hanya ada satu orangtua yang menilai tingkat kepentingan dari 40 atribut suatu hal yang tidak/kurang penting dan itu berasal

dari keluarga berpendapatan di bawah garis kemiskinan. Berdasarkan Tabel 4e, secara umum, orangtua menilai sangat penting terhadap 40 atribut yang diamati.

Tabel 4e. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pendapatan dan Kepentingan Pelayanan di Sekolah Anak Menurut Pendapat Orangtua.

Tingkat Pendapatan	Kepentingan Pelayanan						Total	
	Kurang Penting (40-93,3)		Cukup Penting (93,4-146,7)		Sangat Penting (146,8-200)			
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Miskin (< 1GK)	1	0,4	1	0,4	236	99,2	238	59,4
2. Hampir Miskin (1GK-2GK)	0	0,0	1	1,3	78	98,7	79	19,8
3. Menengah Atas <td>0</td> <td>0,0</td> <td>0</td> <td>0,0</td> <td>83</td> <td>100,0</td> <td>83</td> <td>20,8</td>	0	0,0	0	0,0	83	100,0	83	20,8
Total	1	0,2	2	0,5	397	99,3	400	100,0

Keterangan : GK = Garis Kemiskinan Jawa Barat tahun 2008 Rp 176 216,00

125. Sementara itu, berkaitan dengan penilaian kinerja dari atribut yang diamati, seperti terlihat pada Tabel 4f, tidak ada responden yang menilai kinerja pelayanan pendidikan tergolong kurang baik. Berdasarkan Tabel 4f, ada kecenderungan bahwa semakin tinggi tingkat pendapatan semakin tinggi proporsi responden yang menilai sangat baik kinerja pelayanan pendidikan. Pada kelompok keluarga miskin, 36,6 persen responden menilai kinerja pelayanan pendidikan sangat baik. Proporsi tersebut meningkat menjadi 60,2 persen pada kelompok keluarga menengah ke atas.

Tabel 4f. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pendapatan dan Kinerja Pelayanan Saat ini di Sekolah Anak.

Kelompok Pendapatan	Kepuasan Kondisi Kinerja Pelayanan						Total	
	Kurang Baik (40-93,3)		Cukup Baik (93,4-146,7)		Sangat Baik (146,8-200)			
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Miskin (< 1GK)	0	0,0	151	63,4	87	36,6	238	59,4
2. Hampir Miskin (1GK-2GK)	0	0,0	40	50,6	39	49,4	79	19,8
3. Menengah Atas <td>0</td> <td>0,0</td> <td>33</td> <td>39,8</td> <td>50</td> <td>60,2</td> <td>83</td> <td>20,8</td>	0	0,0	33	39,8	50	60,2	83	20,8
Total	0	0,0	224	56,0	176	44,0	400	100,0

Keterangan : GK = Garis Kemiskinan Jawa Barat tahun 2008 Rp 176 216,00

126. Tingkat pendapatan diduga juga berhubungan dengan tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan pendidikan. Seperti terlihat pada Tabel 4g, proporsi keluarga miskin yang memiliki tingkat kepuasan sangat puas adalah 34,9 persen. Proporsi responden yang tergolong sangat puas semakin meningkat pada keluarga yang berpendapatan lebih tinggi. Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan bahwa tingkat kepuasan berhubungan positif dengan tingkat pendapatan.

Tabel 4g. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pendapatan dan Kepuasan Orangtua Terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar.

Tingkat Pendapatan	Kepuasan Orangtua						Total			
	Kurang puas (9-21)		Cukup Puas (21,1-33,1)		Sangat Puas (33,2-45)					
	n	%	n	%	n	%				
1. Miskin (< 1GK)	2	0,8	153	64,3	83	34,9	238	59,4		
2. Hampir Miskin (1GK-2GK)	0	0,0	50	63,3	29	36,7	79	19,8		
3. Menengah Atas (> 2GK)	0	0,0	49	59,0	34	41,0	83	20,8		
Total	2	0,2	252	63,0	146	36,5	400	100,0		

Keterangan : GK = Garis Kemiskinan Jawa Barat tahun 2008 Rp 176 216,00

b. Tingkat Pendidikan Ayah dan Ibu

127. Tingkat pendidikan ayah dan ibu tidak berhubungan dengan penilaian tingkat kepentingan dari atribut, hal ini dikarenakan skor penilaian kepentingan dari atribut, seperti terlihat pada Tabel 4h, cenderung mengelompok pada kategori sangat penting (98,2%). Seperti terlihat pada Tabel 4h, ada satu responden ibu yang berpendidikan SD menilai tingkat kepentingan dari 40 atribut tergolong kategori kurang penting. Responden ini pada hakekatnya sama dengan responden yang berpendapatan rendah. Tabel 4h menunjukkan distribusi keluarga berdasarkan pendidikan ayah dan kategori tingkat kepentingan. Sama seperti yang terlihat pada Tabel 4h, ada satu responden ayah yang berpendidikan SD menilai tingkat kepentingan tergolong kategori kurang penting.

Tabel 4h. Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ibu dan Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut Pelayanan Pendidikan Dasar.

Tingkat Pendidikan Ibu	Tingkat Kepentingan						Total	
	Kurang Penting (40-93,3)		Cukup Penting (93,4-146,7)		Sangat Penting (146,8-200)			
	n	%	n	%	n	%	n	%
≤ SD	1	0,4	4	1,6	239	98,0	244	100,0
SMP	0	0,0	1	1,9	51	98,1	52	100,0
SMA	0	0,0	1	1,7	59	98,3	60	100,0
>SMA	0	0,0	0	0,0	25	100,0	25	100,0
Total	1	0,3	6	1,6	374	98,1	381	100,0

Tabel 4i. Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ayah dan Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut Pelayanan Pendidikan Dasar.

Tingkat Pendidikan Ayah	Tingkat Kepentingan						Total	
	Kurang Penting (40-93,3)		Cukup Penting (93,4-146,7)		Sangat Penting (146,8-200)			
	n	%	n	%	n	%	n	%
≤ SD	1	0,5	3	1,5	195	98,0	199	100,0
SMP	0	0,0	0	0,0	32	100,0	32	100,0
SMA	0	0,0	1	1,1	87	98,9	87	100,0
>SMA	0	0,0	0	0,0	31	100,0	31	100,0
Total	1	0,3	4	1,1	345	98,6	350	100,0

128. Hubungan tingkat pendidikan ayah dan ibu dengan penilaian kinerja atribut pelayanan pendidikan dasar disajikan pada Tabel 4j dan 4k. Seperti terlihat pada Tabel 4j, pendidikan ibu berhubungan dengan penilaian kinerja atribut pelayanan pendidikan dasar. Pada kelompok ibu yang berpendidikan SD atau kurang, hanya 25,4 persen yang menilai atribut kinerja pendidikan dasar di Kabupaten Indramayu yang tergolong sangat baik. Proporsi tersebut semakin meningkat untuk golongan tingkat pendidikan yang lebih tinggi hingga mencapai 52,0 persen ibu yang berpendidikan perguruan tinggi menilai kinerja atribut pendidikan tergolong sangat baik. Koefisien korelasi antara pendidikan ibu dengan penilaian kinerja adalah 0,281 ( $p < 0,05$ ).

Tabel 4j. Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ibu dan Penilaian Kinerja Atribut Pelayanan Pendidikan Dasar.

Tingkat Pendidikan Ibu	Tingkat Kinerja						Total	
	Kurang Baik (40-93,3)		Cukup Baik (93,4-146,7)		Sangat Baik (146,8-200)			
	n	%	n	%	n	%	n	%
≤ SD	2	0,8	180	73,8	62	25,4	244	100,0
SMP	0	0,0	32	61,5	20	38,5	52	100,0
SMA	0	0,0	40	66,7	20	33,3	60	100,0
>SMA	0	0,0	12	48,0	13	52,0	25	100,0
Total	2	0,5	264	69,3	115	30,2	381	100,0

129. Seperti halnya pendidikan ibu, pendidikan ayah juga berhubungan positif dengan penilaian kinerja atribut pelayanan pendidikan. Seperti terlihat pada Tabel 4k, proporsi ayah berpendidikan SD atau kurang yang menilai kinerja atribut pelayanan pendidikan dasar adalah 25,6 persen. Proporsi tersebut semakin meningkat dengan semakin tingginya pendidikan ayah. Pada kelompok ayah yang berpendidikan perguruan tinggi, 45,2 persen menilai sangat baik terhadap kinerja pelayanan pendidikan. Namun koefisien korelasinya sedikit lebih rendah dibanding dengan koefisien korelasi pendidikan ibu dengan penilaian kinerja, yaitu 0,234 ( $p < 0,05$ ).

Tabel 4k. Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ayah dan Penilaian Kinerja Atribut Pelayanan Pendidikan Dasar.

Tingkat Pendidikan Ayah	Tingkat Kinerja						Total	
	Kurang Baik (40-93,3)		Cukup Baik (93,4-146,7)		Sangat Baik (146,8-200)			
	n	%	n	%	n	%	n	%
≤ SD	2	1,0	146	73,4	51	25,6	199	100,0
SMP	0	0,0	22	68,8	10	31,2	32	100,0
SMA	0	0,0	59	67,0	29	33,0	87	100,0
>SMA	0	0,0	17	54,8	14	45,2	31	100,0
Total	1	0,6	244	69,7	104	29,7	350	100,0

130. Hubungan tingkat pendidikan ayah dan ibu dengan tingkat kepuasan ditunjukkan pada Tabel 4l dan 4m. Seperti terlihat pada tabel tersebut, tidak tampak pola hubungan antara pendidikan ibu atau ayah dengan penilaian kepuasan. Namun dari 6 orang ibu yang menyatakan kurang puas, 5 di antaranya adalah ibu yang berpendidikan SD atau kurang. Hal ini menunjukkan bahwa ibu yang berpendidikan lebih rendah berpeluang lebih besar untuk menyatakan kurang puas dibanding dengan ibu yang berpendidikan lebih tinggi. Kecenderungan yang sama juga terlihat pada Tabel 4l, dimana 7 orang yang