

KEBIJAKAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PENDIDIKAN YANG PRIMA BERSKALA NASIONAL

Agoes Dariyo, Dewi Indrawaty, Martiyono, Maesaroh
Universitas Islam Nusantara
Email. agoesdariyo@mail.com

Abstraks

Kebijakan pemerintah republik Indonesia difokuskan untuk memberikan layanan pendidikan berkualitas (prima) berskala nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan konsep kebijakan pemerintah Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan pendidikan prima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dengan pendekatan tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan berskala nasional menjadi perhatian penting dari pemerintah Republik Indonesia sejak kemerdekaan 17 Agustus 1945 sampai detik ini. Sejak saat itulah, diresmikan pula Undang-undang Dasar 1945 sebagai dasar bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pendidikan nasional. Selanjutnya, dikeluarkan pula undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Didukung pula dengan kebijakan mengenai 8 standar nasional pendidikan sebagai upaya untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Berbagai kebijakan tersebut tentu disertai dengan berbagai aturan yang relevan.

Kata-kata kunci: kebijakan, pemerintah republik Indonesia, layanan Pendidikan berkualitas

1.Pendahuluan

Free Trade Asia (FTA) adalah sebuah keputusan bersama dari seluruh negara-negara asia yang bersepakat mengadakan perdagangan secara bebas. FTA telah dimulai tahun 2015 dan sampai kini, keputusan tersebut masih diberlakukan bagi seluruh negara asia. Upaya untuk merebut pasar asia tersebut harus dimulai dengan cara meningkatkan kualitas yang produknya dapat dirasakan dan memuaskan kebutuhan konsumen. Artinya masing-masing negara Asia sudah merasakan persaingan ketat untuk dapat mencapai keunggulan produk barang atau jasa yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan konsumen. Jika sebuah negara tak mampu memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik, dipastikan negara tersebut akan kalah.

FTA bukan hanya berlaku pada produk barang, tetapi juga berlaku pada produk jasa dan salah satunya adalah Pendidikan. Jadi pendidikan dianggap sebagai salah satu produk jasa yang dihasilkan oleh setiap lembaga pendidikan. Karena itu, setiap Lembaga Pendidikan berlomba-lomba meningkatkan kualitas

pelayanan yang prima agar mampu menarik konsumen pengguna jasa Pendidikan. Atas dasar tersebut, maka setiap negara memiliki peran penting untuk memfasilitasi setiap Lembaga Pendidikan dengan menyediakan perundang-undangan, peraturan-peraturan, atau pun kebijakan mengenai layanan yang prima dalam pendidikan. Jika pemerintah tidak segera melaksanakan tugas dan tanggung-jawabnya dengan baik, maka negara tersebut dipastikan kalah bersaing dengan negara-negara lain. Tentu saja, setiap negara termasuk Indonesia tidak mau menjadi negara yang kalah bersaing dalam persaingan tersebut. Dengan demikian, pemerintah Republik Indonesia berusaha keras untuk mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang berpihak pada kepentingan masyarakat (rakyat) yang menjadi konsumen jasa pendidikan.

Identifikasi rumusan masalah

1. Bagaimana peran pemerintah dalam menyediakan kebijakan terkait layanan Pendidikan yang prima?
2. Bagaimana prinsip pelayanan publik pendidikan yang prima?
3. Apa kendala yang dihadapi oleh Lembaga Pendidikan dalam menyelenggarakan kegiatan Pendidikan yang prima?
4. Bagaimana solusi praktis untuk mengatasi masalah kendala yang dihadapi oleh lembaga pendidikan dalam menyediakan layanan Pendidikan yang prima?

2. Tinjauan Teori

2.1. Layanan pendidikan yang prima

Pelayanan ialah upaya keras dan cerdas yang bertujuan untuk memberikan layanan yang memuaskan bagi seorang konsumen. Kegiatan melayani konsumen merupakan kegiatan yang tidak dapat ditawar-tawar lagi. Kegiatan melayani yang prima sudah sangat mendesak untuk diutamakan (diselenggarakan) oleh setiap lembaga pendidikan. Karena itu, lembaga pendidikan wajib memberikan pelayanan yang prima dalam kegiatan Pendidikan. Yang dimaksud dengan pelayanan prima (*quality service*) ialah sebuah layanan yang memenuhi standar tertentu sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen yang memanfaatkan layanan tersebut. Pada umumnya, masyarakat sebagai konsumen akan segera complain (mengeluh), menggerutu atau mencaci-maki, jika mereka memperoleh pelayanan yang buruk (*bad service*). Dengan demikian, pelayanan yang prima harus didasarkan pada kepuasan konsumen (*customer satisfaction*).

Pelayanan yang prima mengacu pada istilah total quality management (TQM) yaitu sebuah pendekatan manajemen yang bertujuan untuk mengembangkan kualitas pelayanan prima, sehingga dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Seluruh anggota manajemen wajib menyadari tugas dan tanggung-jawabnya untuk terlibat aktif memberikan pelayanan yang prima atau terbaik. Adapun menurut Yaqien (2019: 13-15) pelayanan yang prima mengacu pada indikator-indikator yang jelas antara lain: pelayanan yang ramah dan bersahabat (*friendly service*), bersikap sopan dan hormat, tampil meyakinkan dan percaya diri, memberikan kesan ceria dan tulus, berpenampilan rapi, senang bergaul dan mudah memaafkan, bersikap etis dan menghargai konsumen. Dalam konteks Pendidikan bahwa semua indikator tersebut perlu diimplementasikan dalam kegiatan belajar mengajar oleh setiap guru, sehingga para siswa merasakan bahwa

belajar itu menyenangkan. Demikian pula, para orangtua merasakan dampaknya bahwa anak-anak yang belajar di Lembaga Pendidikan termotivasi untuk meraih prestasi terbaik. Hasilnya pun konkrit bahwa mereka mampu memperoleh prestasi belajar terbaik pula.

2.2. Aspek yuridis layanan pendidikan yang prima

Alenia ke-4 dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 dinyatakan bahwa salah satu tujuan penting berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan berbangsa dan bernegara. Kegiatan mencerdaskan warga negara, dalam hal ini, diwujudkan melalui penyelenggaraan kegiatan pendidikan yang berkualitas. Kegiatan pendidikan yang diselenggarakan oleh Lembaga Pendidikan, wajib berorientasi pada standar mutu.

Pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, di mana undang-undang tersebut menggantikan Undang-undang No 2 Tahun 1989. Pasal 1 UU Nomor 20 tahun 2003 disebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Selanjutnya, secara khusus disebutkan bahwa tujuan pendidikan adalah

Penyelenggaraan kegiatan pendidikan wajib mengacu aturan pemerintah yang mensyaratkan ada 8 standar nasional pendidikan yaitu standar isi, proses, penilaian pendidikan, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga Pendidikan, pengelolaan, pembiayaan Pendidikan, sarana dan prasarana. Ke-8 standar tersebut berlaku di seluruh wilayah negara kesatuan Republik Indonesia. Tujuannya agar seluruh siswa dari sabang sampai papua mendapatkan kualitas pendidikan yang sama rata. Demikian pula, ke-8 standar nasional Pendidikan tersebut menjadi acuan penilaian yang bermuara pada pencapaian akreditasi Lembaga Pendidikan. Semakin lengkap sebuah Lembaga Pendidikan mampu memenuhi ke-8 standar nasional Pendidikan, maka semakin baik pula pencapaian akreditasi Lembaga Pendidikan tersebut.

Selanjutnya, masing-masing standar nasional Pendidikan tersebut telah memiliki landasan hukum yang jelas. Standar isi (Permendikbud No 21 Tahun 2016), Standar proses (Permendikbud No 22 Tahun 2016), Standar penilaian Pendidikan (Permendikbud No 23 Tahun 2016), standar kompetensi lulusan (Permendikbud No 20 Tahun 2016), standar pendidik dan tenaga kependidikan (Permendikbud No 40-44 Tahun 2009), Standar pengelolaan, standar pembiayaan pendidikan, standar sarana dan prasarana. Para pimpinan Lembaga Pendidikan tentu memahami berbagai peraturan tersebut dan mengimplementasikan dalam kegiatan pendidikan di setiap lembaga pendidikan yang dipimpinnya.

2.3. Kepuasan konsumen dalam konteks pendidikan

Yang dimaksud dengan kepuasan konsumen ialah bagaimana tanggapan seorang konsumen setelah ia menggunakan (membeli, memanfaatkan, mengkonsumsi) produk berupa barang atau jasa tertentu. Kepuasan konsumen sebagai hasil evaluasi maupun penilaian dirinya terhadap barang atau jasa yang telah dimanfaatkannya. Jika barang atau jasa yang telah dimanfaatkan tersebut sesuai dengan harapannya, tentu seorang konsumen akan merasa puas.

Sebaliknya, jika seorang konsumen merasa bahwa barang atau jasa tersebut tidak sesuai dengan harapannya, maka ia pun merasa tidak puas. Dalam hal ini, kepuasan konsumen bersifat subjektif tergantung bagaimana persepsi dari masing-masing konsumen yang memanfaatkan barang atau jasa tersebut. Bisa saja, si A merasa puas setelah membeli dan memanfaatkan suatu barang atau jasa tertentu, karena sesuai dengan harapannya; sebaliknya si-B merasa tidak puas setelah memanfaatkan suatu barang atau jasa, karena barang atau jasa tersebut jauh dari harapannya. Jadi kepuasan konsumen benar-benar bersifat subjektif dan tidak bisa disamaratakan dari masing-masing konsumen.

Indriasari (2019) menyebutkan ada 2 jenis kepuasan yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis. Kepuasan fungsional ialah bagaimana tanggapan seorang konsumen setelah memanfaatkan suatu produk atau jasa tertentu. Apakah produk barang tersebut telah dapat dipergunakan sesuai dengan fungsinya atautakah tidak. Jika produk barang tersebut dapat berfungsi sebagaimana harapan konsumen, maka ia akan merasa puas. Sebaliknya, setelah sebuah barang dibeli, ternyata barang tersebut tidak dapat difungsikan dengan baik, maka seorang akan merasa tidak puas. Ia merasa kecewa atas ketidak-berfungsian produk barang tersebut. Selanjutnya, kepuasan psikologis ialah bagaimana perasaan seseorang setelah mengkonsumsi sebuah produk atau jasa tertentu. Yang ditonjolkan dari kepuasan psikologis adalah ekspresi rasa puas-tidak puas, senang-kecewa, atau suka – tidak suka setelah mengkonsumsi suatu barang atau jasa tersebut.

Terkait dengan konteks pendidikan, maka kepuasan konsumen merupakan persepsi peserta didik yang telah menjadi pengguna jasa pendidikan yang telah disediakan oleh lembaga pendidikan. Pendidikan sebagai produk jasa yang dihasilkan oleh sebuah lembaga Pendidikan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas produk jasa pendidikan yaitu kualitas pelayanan (*quality service*), kualitas produk (*product quality*) dan harga (*price*). Kualitas pelayanan ialah bagaimana seluruh anggota lembaga pendidikan menunjukkan kesungguhan dalam memberikan layanan kepada peserta didik. Jika seluruh anggota lembaga pendidikan tidak mampu memberikan layanan yang terbaik, tentu saja peserta didik tidak akan merasa puas atas pelayanan tersebut. Yang dimaksud dengan kualitas produk dalam konteks pendidikan ialah bagaimana kegiatan pendidikan yang diselenggarakan oleh Lembaga Pendidikan telah memenuhi 8 standar nasional Pendidikan atautakah belum. Semakin lengkap lembaga pendidikan memenuhi 8 standar nasional Pendidikan, maka semakin berkualitas lembaga pendidikan tersebut. Demikian pula, yang dimaksud dengan harga dalam ilmu pemasaran ialah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh seorang pembeli jika ia membeli barang atau jasa tertentu (Indriasari, 2019: 36). Selanjutnya, harga dalam konteks pendidikan adalah biaya yang harus dibayarkan oleh seorang peserta didik yang telah ditetapkan oleh lembaga pendidikan, ketika ia telah memutuskan sebagai peserta didik yang mendapatkan layanan kegiatan pendidikan.

3. Hasil penelitian sebelumnya

Yaqien (2017) upaya peningkatan layanan prima sudah menjadi kebutuhan mendesak yang wajib dilakukan oleh setiap lembaga pendidikan Islam, demi mewujudkan mutu pendidikan yang dapat memenuhi kepuasan konsumen. Pelayanan prima harus mengacu pada prinsip *Total Quality Management (TQM)*

sebuah manajemen yang menekankan pada pencapaian standar mutu yang dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen. Karena itu, layanan prima mengacu pada indikator-indikator yang objektif, real dan terukur.

Puspitasari (2019) menyatakan layanan prima yang telah dilakukan oleh sebuah Lembaga Pendidikan swasta menjadi dasar penting bagi pemasaran di masyarakat. Lembaga Pendidikan perlu melakukan upaya nyata dengan penyediaan berbagai sarana prasarana pendidikan yang memadai untuk peningkatan kualitas kegiatan belajar-mengajar, peningkatan sumber daya manusia seperti guru, dan karyawan, demikian pula ada upaya peningkatan layanan Lembaga Pendidikan terhadap orangtua murid. Dengan demikian, orangtua merasa puas atas layanan dari lembaga Pendidikan tersebut.

Menurut Ichwani (2021) pelatihan pelayanan prima akan dapat membuka wawasan dan meningkatkan kompetensi karyawan sehingga akan berdampak terhadap kegiatan belajar-mengajar di lembaga pendidikan. Yang dimaksud dengan istilah karyawan ialah setiap tenaga pendidikan maupun tenaga non-pendidikan yang saling bekerjasama untuk menghasilkan kualitas layanan pendidikan yang prima. Mereka sebagai bagian penting Lembaga Pendidikan berkewajiban untuk menjalankan tugas dan tanggung-jawab secara professional dan dengan sepenuh hati.

4. Penelitian saat ini

Penelitian ini menekankan pada kebijakan layanan prima untuk peningkatan Pendidikan. Artinya kebijakan yang seperti apa yang perlu disediakan agar kebijakan tersebut menjadi acuan penting bagi setiap Lembaga Pendidikan, sehingga setiap Lembaga Pendidikan benar-benar menerapkan kebijakan tersebut untuk memberikan layanan yang prima yang berdampak pada kepuasan konsumen.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif. Teknik pengambilan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengambilan data wawancara dilakukan terhadap tokoh kunci yang mengetahui persoalan di lapangan. Observasi dilakukan terhadap kondisi social Pendidikan yang terjadi di sekitar masyarakat. Pengambilan data melalui dokumentasi dilakukan dengan mencari catatan data-data yang telah diterbitkan melalui berbagai jurnal, buku, aturan perundang-undangan yang terbit via online. Analisis data menggunakan pendekatan tematik (*thematic approach*).

Hasil dan Pembahasan

1. Peran pemerintah dalam menyediakan kebijakan layanan pendidikan nasional yang prima

Berdasarkan konstitusi bahwa tugas penyelenggaraan pendidikan nasional, seharusnya dikelola secara langsung oleh pemerintah sendiri. Karena pemerintah mendapatkan mandat dari rakyat untuk dapat melaksanakan pemerintahan dengan sebaik-baiknya. Pemerintah telah dipilih secara langsung dalam pemilu dan diberikan kepercayaan agar penyelenggaraan pemerintahan berlanjar lancar. Semenjak Republik Indonesia berdiri tanggal 17 Agustus 1945, kegiatan pendidikan nasional ditangani langsung oleh departemen Pendidikan dan kebudayaan. Ditegaskan dalam alenia ke-4 Pembukaan Undang-undang Dasar

1945 bahwa tujuan penyelenggaraan pemerintahan dalam Pendidikan adalah mencerdaskan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Karena itu, pemerintah mengeluarkan undang-undang yang mengatur pendidikan skala nasional. Seluruh Lembaga Pendidikan yang berada di seluruh wilayah NKRI (Negara Kesatuan Republik Indonesia) wajib mengacu undang-undang tersebut. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah undang-undang yang terbaru dalam pengaturan kegiatan pendidikan berskala nasional. Undang-undang tersebut menggantikan undang-undang nomor 1 tahun 1989. Menindaklanjuti undang-undang tersebut, maka pemerintah mengeluarkan 8 standar nasional pendidikan yang menjadi acuan pencapaian kualitas Pendidikan nasional. Ada berbagai kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah untuk mendukung 8 standar nasional Pendidikan. Adapun berbagai aturan yang terkait dengan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan antara lain (1) Permen No. 12 Tahun 2007, (2) Permen No. 13 Tahun 2007, (3) Permen No. 16 Tahun 2007, (4) Permen No. 24 Tahun 2008, (5) Permen No. 25 Tahun 2008, (6) Permen No. 26 Tahun 2008, (7) Permen No. 27 Tahun 2008, (8) Permen No. 40 Tahun 2008, (9) Permen No. 41 Tahun 2008, (10) Permen No. 42 Tahun 2008, (11) Permen No. 43 Tahun 2008, (12) Permen No. 44 Tahun 2008, (13) Permen No. 45 Tahun 2008.

2. Prinsip Pendidikan dalam menyediakan layanan pendidikan yang prima

Kemendikbud telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya antara lain dengan membentuk Unit Layanan Terpadu berfasilitas modern agar dapat menerima publik dan melayaninya dalam suasana yang nyaman. Dengan pendayagunaan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi yang terus ditingkatkan serta kejelasan prosedur, diharapkan informasi yang diberikan kepada publik berlangsung transparan demi meningkatkan kepuasan mereka.

Pelayanan publik yang berkualitas mengacu pada pelayanan prima. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang standar pelayanan publik, UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang informasi dan transaksi elektronik adalah dasar pemberian layanan prima kepada masyarakat, ketiga peraturan ini menjadi dasar untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik, memuaskan dan transparan kepada peserta didik serta semua pemangku kepentingan.

Untuk mencapai peningkatan kualitas layanan satuan pendidikan, berbagai upaya dilakukan. Upaya dilakukan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), agar layanan menjadi lebih responsif, lebih informatif, lebih mudah digunakan, lebih terkoordinasi, lebih terbuka, lebih sederhana, dan lebih efisien.

Reformasi layanan peserta didik menitikberatkan pada sistem perizinan, pemberian beasiswa, dan bantuan finansial bagi siswa serta sistem pendataan pendidikan. Sistem pendataan ditujukan untuk menjamin sistem perizinan bagi siswa WNA, penyaluran siswa WNI, dan penyetaraan ijazah dari sekolah luar negeri ke dalam negeri.

Pemberian beasiswa mempunyai sasaran para peserta didik yang mempunyai prestasi bidang akademis dan bidang nonakademis. Sedangkan pemberian bantuan finansial melalui Program Indonesia Pintar (PIP) mempunyai sasaran siswa yang berasal dari keluarga kurang mampu atau yang tinggal di

daerah tertinggal dan pinggiran. Serta meningkatnya kualitas pelaksanaan program Penumbuhan Budi Pekerti (PBP), pelaksanaan ekstrakurikuler, dan pelaksanaan penyelarasan pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan satuan pendidikan, yaitu mempercepat peningkatan taraf pendidikan seluruh masyarakat untuk memenuhi hak seluruh penduduk usia sekolah dalam memperoleh layanan pendidikan dasar dan menengah yang berkualitas, dan meningkatkan akses pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah, serta menurunkan kesenjangan partisipasi pendidikan di seluruh lapisan masyarakat dengan memberikan bantuan bagi seluruh anak dari keluarga kurang mampu.

Hingga saat ini capaian yang sudah dilakukan untuk meningkatkan layanan satuan pendidikan di antaranya terwujudnya pedoman Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar, perencanaan pemenuhan kebutuhan berdasarkan Data Pokok Pendidikan (Dapodik), guru yang mengikuti sertifikasi pendidik, pendidik dan tenaga kependidikan yang telah difasilitasi pengembangan profesi, kompetensi, dan kualifikasinya, serta telah mengikuti uji kompetensi.

3. Kendala-kendala lembaga Pendidikan dalam menyediakan layanan pendidikan yang prima

Pemerintah telah menetapkan 8 standar pendidikan nasional yang wajib dipenuhi oleh Lembaga Pendidikan sebagai ketentuan dasar penyelenggaraan Pendidikan yang berkualitas. Lembaga Pendidikan yang mampu memenuhi ke-8 standar pendidikan nasional tersebut, berdampak pada pencapaian akreditasi lembaganya. Bisa dikatakan Lembaga Pendidikan tersebut tergolong unggul (berkualitas), sehingga menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk menyekolahkan anak-anaknya di Lembaga Pendidikan tersebut. Namun demikian, pada umumnya, lembaga pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah akan menuntut calon peserta didik memiliki kualifikasi yang tinggi agar diterima sebagai peserta didik di Lembaga tersebut, misalnya nilai raport yang tinggi, mendapat ranking tertinggi di sekolah atau memiliki prestasi non akademik yang berskala nasional.

Bagi Lembaga Pendidikan swasta yang telah memiliki pencapaian akreditasi unggul, mempunyai dampak terhadap penentuan harga (biaya) pendidikan yang harus dibayarkan oleh peserta didik (orangtua) yang hendak menyekolahkan di Lembaga tersebut. Pada umumnya, biaya pendidikan yang ditetapkan oleh lembaga tersebut tergolong tinggi dan hanya bisa dijangkau oleh masyarakat yang berstatus social ekonomi menengah atas. Alasannya, bahwa pihak Lembaga Pendidikan swasta telah menginvestasikan sejumlah besar biaya untuk menyediakan berbagai sarana dan pra-sarana Pendidikan, biaya operasional Pendidikan (gaji guru, karyawan, listrik, biaya promosi dan biaya operasi lainnya). Karena itu, sangat wajarlah bila Lembaga Pendidikan swasta berusaha menarik keuntungan dari masyarakat yang serius untuk masuk di lembaganya.

Bagi Lembaga Pendidikan swasta yang memiliki keterbatasan keuangan, seringkali tak mampu memenuhi 8 standar pendidikan nasional dengan baik, sehingga dampaknya pencapaian akreditasinya pun juga tergolong kurang baik. Tentu saja, Lembaga Pendidikan tidak berani untuk menetapkan biaya Pendidikan yang tinggi, karena khawatir masyarakat yang memiliki ekonomi lemah tidak mau menyekolahkan anaknya di Lembaga Pendidikan tersebut. Jelas mereka tidak sanggup menanggung biaya pendidikan yang mahal, dan akreditasinya pun masih

belum baik. Jadi tidak sebanding antara biaya pendidikan dan kualitas Pendidikan yang disediakan oleh lembaga pendidikan tersebut. Hal ini juga mempengaruhi animo masyarakat yang berstatus sosial ekonomi menengah atas untuk tidak menyekolahkan anak-anaknya di lembaga tersebut. Mereka akan memilih Lembaga Pendidikan yang terakreditasi unggul, meskipun mereka harus membayar mahal. Dengan demikian, pada umumnya hanya masyarakat yang berstatus sosial ekonomi menengah ke bawah yang bersedia untuk menyekolahkan anak-anaknya di lembaga pendidikan tersebut.

4.Solusi praktis mengatasi kendala dalam upaya menyediakan layanan pendidikan yang prima

Berbagai lembaga pendidikan swasta menyadari akan keterbatasan finansial, sehingga tidak mampu memenuhi 8 standar nasional pendidikan dengan baik, sehingga pencapaian akreditasinya pun tergolong kurang baik. Bagi Sebagian Lembaga Pendidikan yang memiliki sumber dana berlebih atau cenderung surplus, maka lembaga pendidikan tersebut mampu memenuhi ketentuan pemerintah terkait 8 standar nasional pendidikan. Hal ini berdampak terhadap pencapaian akreditasi lembaga pendidikan yang unggul. Kondisi ini, pada umumnya, juga dialami oleh lembaga pendidikan yang dikelola oleh pemerintah (negara). Lembaga Pendidikan tersebut, pada umumnya, memiliki akreditasi unggul. Alasannya pemerintah menyediakan dana secara memadai untuk mendukung peningkatan kualitas pendidikan tersebut, sehingga akreditasinya pun tergolong unggul.

Bagi lembaga pendidikan swasta yang terbatas secara finansial tetap dapat menjalankan kegiatan pendidikan sesuai dengan kondisi yang dihadapinya. Pada umumnya, lembaga pendidikan swasta tersebut menjalankan kegiatan pendidikan dengan dukungan orangtua peserta didik yang secara rutin membayar biaya pendidikan sesuai dengan kemampuan mereka. Ada pula, Lembaga Pendidikan yang mendapatkan sumbangan dana dari lembaga industri yang menyediakan dana dari *company social responsibility* (CSR). Bagi Lembaga Pendidikan tertentu, seperti Pendidikan beragama nasrani, adakalanya mendapatkan bantuan dana dari gereja.

Dana sumber sumbangan yang diberikan oleh perusahaan industri atau dari gereja, dipertanggung-jawabkan kembali secara transparan oleh lembaga pendidikan. Dana sumbangan tersebut sudah dipergunakan untuk apa saja, berapa saja jumlah dana yang sudah dibelanjakan, dan berapa jumlah dana yang masih kurang atau mungkin masih surplus. Apa pun kondisi akhir keuangan dari lembaga pendidikan tersebut, tetap dilaporkan apa adanya. Dengan laporan tersebut, maka Lembaga industry atau gereja yang memberikan sumbangan dana, merasa senang.

Simpulan

Penyelenggaraan pendidikan berskala nasional menjadi perhatian penting dari pemerintah Republik Indonesia sejak kemerdekaan 17 Agustus 1945 sampai detik ini. Sejak saat itulah, diresmikan pula Undang-undang Dasar 1945 sebagai dasar bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pendidikan nasional. Selanjutnya, dikeluarkan pula undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Didukung pula dengan kebijakan mengenai 8 standar nasional

pendidikan sebagai upaya untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas.

Daftar Pustaka

Indriasari, Meithiana. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo press.

<http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN%20DAN%20KEPUASAN%20PELANGGAN.pdf>.

Ichwani, T. (2021). Pelatihan pelayanan prima untuk mendukung pembelajaran.

<http://jurnal.univpancasila.ac.id>

Puspitasari, Fatika Febry (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *JMPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4 (1), 30-36. [Http://ejournal.uin.malang.ac.id](http://ejournal.uin.malang.ac.id) .

Yaqien, Nurul. (2017). Urgensi pelayanan prima dalam peningkatan mutu pembelajaran di Lembaga Pendidikan Islam. *JMPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 11-21. <https://media.neliti.com/media/publications/321445-urgensi-pelayanan-prima-dalam-peningkata-bebd70a0.pdf>.

Undang-undang Dasar 1945

Undang-undang Nomor 2 tahun 1989 tentang pendidikan

Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Permen No. 12 Tahun 2007

Permen No. 13 Tahun 2007

Permen No. 16 Tahun 2007

Permendikbud No 19 tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan Dasar dan Menengah

Peraturan Menteri No. 20 tahun 2007 tentang Standar Penilaian pendidikan

Permen No. 24 Tahun 2007 tentang sarana dan prasarana

Permen No. 25 Tahun 2008

Permen No. 26 Tahun 2008

Permen No. 27 Tahun 2008

Permen No. 40 Tahun 2008

Permen No. 41 Tahun 2008

Permen No. 42 Tahun 2008

Permen No. 43 Tahun 2008

Permen No. 44 Tahun 2008

Permen No. 45 Tahun 2008

Peraturan Menteri No. 69 Tahun 2009 tentang Pembiayaan Pendidikan