**BAB I**

**PENDAHULUAN**

# Latar Belakang

Sebuah kota terbentuk dan berkembang secara bertahap sesuai dengan peningkatan kegiatan manusia, dimana manusia sebagai pelaku kegiatan saling berinteraksi dalam kehidupannya. Dalam hal ini kota terbentuk sebagai fungsi dari aktifitas manusia yang luas dan kompleks, yang terakumulasi dari waktu ke waktu (*urban artifact*) dalam skala besar, yang terbentuk dan terakumulasi dari waktu ke waktu pula dan kota juga tidak tumbuh dalam bentuk fisik saja, tetapi tumbuh bersamaan dengan masyarakatnya (Spreiregen, 1985). Kota dapat berupa konsentrasi elemen-elemen fisik yang intensitas kegiatan dan pembangunan fisik kota tumbuh dan berkembang dari bagian pusat kota (sebagai bagian pusat kota) kearah pinggiran pinggiran. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kearah bagian pusat kota semakin tinggi intensitasnya dan semakin beragam pula fungsi-fungsi kegiatannya, sedangkan kegiatan yang ada dapat berupa suatu interaksi ekonomi (pusat pertokoan, toko serba ada, kantor jasa, hotel) atau suatu bentuk organisasi social dan keagamaan (rumah sakit, masjid, dan lain-lain) atau kegiatan pemerintahan (kantor pemerintahan) dan fasilitas lain seperti fasilitas rekreasi, fasilitas pendidikan dan ruang terbuka.

Pembangunan suatu wilayah/kota berdampak pada perubahan sosial, ekonomi, geografi, lingkungan dan budaya sehingga diperlukan fasilitas penunjang untuk melayani kebutuhan tersebut dan mendukung laju pertumbuhan di berbagai sektor. Indikator peningkatan pembangunan suatu wilayah/kota terlihat dari sistem fasilitas prafasilitasnya yang terpadu (integrated). Sistem fasilitas yang sistematis dan terpadu menjadi bagian struktur ruang yang berfungsi sebagai jaringan penghubung dan roda kegiatan dalam penataan ruang. Kemampuan fasilitas sosial melayani penduduk terlihat dari segi kuantitas dan kualitas dengan parameter jumlah fasilitasnya, kemudahan pencapaian, waktu tempuh dan jarak wilayah layanan menjadi tolok ukur keberhasilan pembangunan suatu wilayah/kota.

Sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Barat, Kota Bandung merupakan Kota besar yang mempunyai kedudukan sangat penting dan strategis terutama sebagai salah satu kota penyangga ibukota Negara yaitu Jakarta. Kota Bandung juga merupakan kota tujuan wisata, kota pendidikan, kota jasa, yang karena itu pembangunan dan penataan sarana dan prasarananya sangat ditentukan oleh keberadaan lingkungan yang mempengaruhinya, seperti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pertambahan jumlah penduduk yang semakin pesat, dan perkembangan kota-kota di sekitarnya yang kian meningkat.

Kota Bandung merupakan salah satu kota dengan jumlah penduduk dan tingkat perkembangan penduduk yang cukup tinggi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung Tahun 2016, jumlah penduduk Kota Bandung tahun 2016 mencapai 2.490.622 jiwa. Dengan lajuan penduduk sebesar 0,37%. Berdasarkan proyeksi, jumlah penduduk pada tahun 2031 diperkirakan mencapai 4.1 juta jiwa. Angka proyeksi tersebut merupakan angka jumlah penduduk dengan pertumbuhan alami tanpa adanya intervensi apapun. Berdasarkan hasil kajian Cekungan Bandung, daya dukung dan tampung ruang Kota Bandung maksimum sebesar 3.018.038 jiwa dengan kepadatan 200 jiwa/ha. Dalam RTRW Kota Bandung 2011- 2031, pada tahun 2031 mendatang jumlah penduduk Kota Bandung diperkirakan akan mencapai sekitar 4.1 juta jiwa. Berdasarkan kecenderungan ini, maka strategi penyebaran penduduk dengan pendistribusian sarana dan prasarana di Kota Bandung ke kawasan perkotaan Bandung Raya menjadi penting untuk mengurangi berbagai persoalan di Kota Bandung.

Kecamatan Sumur Bandung merupakan salah satu kecamatan tertua dari 30 kecamatan yang ada di Kota Bandung. Secara geografis, Kecamatan Sumur Bandung terletak di tengah-tengah dan terbagi menjadi 4 kelurahan yaitu Kelurahan Braga, Kelurahan Kebon Pisang, Kelurahan Merdeka, dan Kelurahan Babakan Ciamis. Kelurahan Merdeka merupakan kelurahan dengan wilayah terluas yaitu sebesar 140,00 Ha atau 41,18 % dari total luas kecamatan. Sementara itu kelurahan yang memiliki luas wilayah yang terkecil adalah Kelurahan Braga dengan luas wilayah sebesar 55,00 Ha atau 16,18 % dari total luas kecamatan.

Pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan karakter manusia suatu negara. Begitu juga di Indonesia, pendidikan merupakan modal utama untuk membangun sumber daya manusia yang dapat di andalkan Pada dasarnya pendidikan adalah usaha manusia dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya dirinya untuk menuju masyarakat dewasa dan mandiri. Kenyataan saat ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah memiliki kepedulian yang tinggi dalam pendidikan. Tetapi kepedulian tersebut akan kurang efektif bila pemerataan kesempatan pendidikan hanya dinikmati sebagian kecil masyarakat yang mampu saja. Oleh karena itu, pemerintah harus senantiasa berupaya meningkatkan pemerataan pendidikan melalui penyediaan sarana dan prasarana belajar seperti gedung sekolah baru dan penambahan tenaga pengajar mulai dari pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi.

Kecamatan Sumur Bandung merupakan salah satu wilayah yang memiliki sarana pendidikan yang menjadi favorit masyarakat Kota Bandung. Pada tahun 2015, di Kecamatan Sumur Bandung terdapat 39 sekolah yang tersebar di setiap kelurahan, yang terdiri dari 13 unit SD/Sederajat, 9 unit SLTP/Sederajat, 13 unit SMA/Sederajat, dan 4 unit Perguruan Tinggi. Pada jenjang SD/Sederajat, dari 13 unit sekolah yang ada, 5 unit sekolah merupakan sekolah negeri dan 8 unit sekolah merupakan sekolah swasta. Untuk jenjang SMP/Sederajat, dari 9 unit sekolah yang ada, 2 unit sekolah merupakan sekolah negeri dan 7 unit sekolah merupakan sekolah swasta. Dua unit sekolah SMP Negeri tersebut merupakan sekolah favorit yang ada di Kota Bandung, yaitu SMP Negeri 2 dan SMP Negeri 5. Pada jenjang SMA/Sederajat terdapat 14 unit sekolah, yang terdiri dari 3 unit sekolah SMA/Sederajat Negeri dan 11 unit sekolah SMA/Sederajat swasta. Dari tiga unit sekolah SMA/Sederajat negeri tersebut pun, dua diantaranya merupakan sekolah favorit masyarakat Kota Bandung, yaitu SMA Negeri 3 dan SMA Negeri 5. Kedua SMA favorit tersebut terletak di Kelurahan Merdeka. Kemudian di jenjang Sekolah Tingkat Atas atau Perguruan Tinggi, Kecamatan Sumur Bandung mempunyai 4 unit Perguruan Tinggi. Keempat perguruan tinggi tersebut adalah Akademi Akuntansi Bandung (A2B), Universitas Parahyangan (UNPAR), STIE Bank Jabar, dan LPTI Panghegar. Semua Perguruan Tinggi tersebut merupakan perguruan tinggi swasta.

Sarana pendidikan merupakan sarana yang mendasar dalam hal pengembangan kehidupan masyarakat. Sarana pendidikan berperan sanagat penting bagi masyarakat sebagai tempat untuk belajar dan mengembangkan diri. Kualitas dan keberlangsungan proses pendidikan sanagat bergantung pada ketersediaan sarana pendidikan berikut kelengkapannya. Dalam hal penyelenggaraanya pendidikan dapat dilakukan melalui jalur sekolah dan luar sekolah. Dari seluruh jenjang pendidikan sekolah yang ada, Sekolah Dasar (SD) merupakan jenjang yang paling dasar pada pendidikan formal di Indonesia.

Sebaran lokasi sekolah haruslah merata dan harus sesuai dengan teori yang ada agar mampu melayani kebutuhan seluruh masyarakat. Berdasarkan SNI 03-1733-2004 Tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan Di tengah kelompok warga. Tidak menyeberang jalan raya. Bergabung dengan taman sehingga terjadi pengelompokan kegiatan. sehingga jarak tempuh anak-anak menuju fasilitas pendidikan dapat dicapai dengan berjalan kaki, paling jauh dengan menggunakan moda bus sekolah ( maksimal 3 Km). hal ini dimaksud agar anak-anak usia sekolah tidak harus menempuh perjalanan cukup panjang untuk mencapai sekolah.

Beberapa developer perumahan telah menerapkan konsep *neighborhood* unit dengan maksud mendukung program pemerintah dalam pemerataan fasilitas pendidikan. Namun pemerataan fasilitas pendidikan tidak diiringi dengan pemerataan kualitas pendidikan. Hal ini membentuk preferensi masyarakat dalam memburu sekolah favorit sehingga persebaran sekolah yang merata tetap tidak efektf. Masyarakat cenderung memilih sekolah favorit yang biasanya terletak di pusat kota dengan alasan sekolah tersebut memiliki kualitas yang lebih baik.

Untuk mengubah pola fikir masyarakat dalam berburu sekolah favorit pemerintah melalui Departemen Pendidikan Nasional menerapkan kebijakan sistem zonasi yang tercantum dalam Permendikbud nomor 17 tahun 2017. Kebijakan ini merupakan upaya pemerintah dalam upaya pemerataan pendidikan di semua kawasan. Dengan adanya sistem zonasi PPDB ini diharapan sekolah lebih mengutamakan siswa tinggal yang berada di sekitar lingkungan sekolah. Sekolah yang di selenggarakan oleh pemerintah daerah wajib menerima peserta didik yang berdomisili di sekita sekolah paling sedikit sebesar 90%. Namun sayangnya peraturan zonasi PPDB ini tidak berlaku terhadap sekolah swasta dan SMK.

# Perumusan Masalah

Fasilitas pendidikan yang ada dan tersebar di Kecamatan Sumur Bandung terdiri dari TK, SD, SMP, SMA, SMK dan PT baik negri maupun swasta. Skala pelayanan fasilitas pendidikan ini adalah untuk Kota Bandung tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan penduduk Kecamatan Sumur Bandung sendiri, hal ini disebabkan karena banyak terdapat sekolah-sekolah yang digolongkan favorit pada wilayah ini. Luasnya wilayah pelayanan ini berdampak kepada sistem pergerakan menuju wilayah Kecamatan Sumur Bandung secara umumnya dan untuk skala lokal berdampak kepada kemacetan yang ditimbulkan pada saat pagi dan siang hari saat jam masuk dan pulang sekolah.

Beberapa sekolah dasar yang ada di Kecamatan Sumur Bandung merupakan sekolah yang dapat di katakan favorit yang tingkat pelayanannya bukan hanya untuk kecamatan Sumur Bandung saja, melainkan skala Kota Bandung itu sendiri, ketersediaan sekolahnya diantaranaya :

* SD : **SDN Banjarsari**, **SDN Merdeka**
* Sekolah Terpadu : **Santa Angela**

Penggolongan sekolah dasar favorit ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik dari fasilitas pendidikan tersebut, pemerataan fasilitas pendidikan tidak diiringi dengan pemerataan kualitas pendidikan. Hal ini membentuk preferensi masyarakat dalam memburu sekolah favorit sehingga persebaran sekolah yang merata tetap tidak efektf. Masyarakat cenderung memilih sekolah favorit yang biasanya terletak di pusat kota dengan alasan sekolah tersebut memiliki kualitas yang lebih baik.

Dilihat dari permsalahan-permasalahan yang ada mengarahkan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ingin dijawab melalui penelitian yang akan dilakukan, yakni :

1. Bagaimana kualitas pelayanan fasilitas pendidikan sekolah dasar di Kecamatan Sumur Bandung ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat (orang tua siswa) terhadap pelayanan fasilitas pendidikan di Kecamatan Sumur Bandung?

# Tujuan dan Sasaran

Penelitian kali ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan fasilitas pendidikan dan preferensi orang tua terhadap pilihan sekolah dasar di Kecamatan Sumur Bandung dengan standar perencanaan fasilitas pendidikan, ketentuan, dan kebutuhan masyarakat. Adapun sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian kali ini adalah :

* Terindentifikasinya sebaran fasilitas pendidikan sekolah dasar di Kecamatan Sumur Bandung
* Terindentifikasinya faktor-faktor sosial dan ekonomi penduduk yang mempengaruhi persepsi pemilihan sekolah dasar
* Teridentidikasinya kualitas pelayanan fasilitas pendidikan sekolah dasar di Kecamatan Sumur Bandung
* Teridentifikasinya arahan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan sekolah dasar di Kecamatan Sumur Bandung

# Ruang Lingkup

## Ruang Lingkup Materi

Kajian studi ini adalah mengidentifikasi kualitas pelayanan fasilitas pendidikan yang ada di wilayah Kecamatan Sumur Bandung, penelitian ini memiliki batasan materi yang akan di pilih adalah sekolah dasar favorit di Kecamatan Sumur Bandung sebagai acuan ketimpangan kualitas fasilitas pendidikan yang ada. Sementara itu, untuk standar dan teori yang akan di gunakan adalah standar dan teori yang terkait dengan pendidikan terutama mengenai standar fasilitas pendidikan, standar tersebut antara lain SNI 03-133-2004 tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan, Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MT), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA), dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota. Standar-standar yang digunakan dalam penelitian ini kemudian akan dijadikan indikator untuk menentukan apakah kondisi saat ini masih sesuai dengan standar tersebut.

## Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah studi kali ini adalah di Kecamatan Sumur Bandung di Kota Bandung. Secara geografis, Kecamatan Sumur Bandung terletak di tengah-tengah pusat Kota Bandung, dan berbatasan dengan;

* Sebelah Utara : Kecamatan Bandung Wetan,
* Sebelah Selatan : Kecamatan Lengkong
* Sebelah Timur : Kecamatan Batununggal,
* Sebelah Barat : Kecamatan Andir dan Kecamatan Cicendo.

Kecamatan Sumur Bandung memiliki luas keseluruhan wilayah sebesar 340,00Ha, dan terbagi menjadi 4 kelurahan yaitu Kelurahan Braga, Kelurahan Kebon Pisang, Kelurahan Merdeka, dan Kelurahan Babakan Ciamis.

1. Peta Administrasi Wilayah Kecamatan Sumur Bandung



# Metodologi Penelitian

## Metodologi Pendekatan

Pada dasarnya studi ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan fasilitas pendidikan sekolah dasar di wilayah Kecamatan Sumur Bandung. Metode pendekatan yang digunakan untuk mengkaji penelitian kali ini yaitu melihat pendekatan kebutuhan dan persepsi orang tua murid terhadap penilaian kepuasan pelayanan fasilitas pendidikan di Kecamatan Sumur Bandung. Pendekatan dilakukan dengan cara :

1. Melihat kondisi eksisting Fasilitas Pendidika sekolah dasar di wilayah Kecamatan Sumur Bandung
2. Melihat kualitas pelayanan fasilitas pendidikan sekolah dasar di wilayah Kecamatan Sumur Bandung
3. Mengevaluasi dengan melihat standar yang digunakan (membandingkan antara ketersediaan sarana pendidikan eksisting dengan standar)

## Metodologi Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan melalui berbagai Teknik yaitu :

1. Pengumpulan Data Sekunder

Yaitu melakukan pengumpulan referensi yang berhubungan dengan topik studi, diperoleh dari buku-buku serta hasil penelitian-penelitian sebagai landasan teori dan bahan perbandingan. serta data-data yang diperoleh dari Dinas/Instansi pemerintahan terkait.

1. Pegumpulan Data Primer

Data primer dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu :

* Observasi lapangan, yaitu dengan cara mengamati langsung kondisi lokasi sarana pendidikan Sekolah Dasar di Wilayah Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung
* Wawancara, hal ini dilakukan unuk mengetahui lebih jelas tentang bagaimana pendapat dan pandangan orang-orang tertentu mengenai lokasi sarana pendidikan di Wilayah Kecamatan Sumur Bandung. Untuk penyebaran kuesioner diambil beberapa sampel dalam penyebaran kuesioner ini, pegambilan sampel didasarkan pada rumus dari Slovin (1993),

$$n=\frac{N}{(1+N\left(e^{2}\right))}$$

Dimana: n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10% = 0,1)

Tingkat Kepercayaan bila dilihat dengan nilai kritis sebesar 10% maka nilai tingkat kepercayaan sebesar 90%.

## Metode Analisis

Metode analisis yang di gunakan dalam penelitian kali ini yakni metoda analisis kuantitatif dan kualitatif yang dianggap memiliki kesesuaian dengan penelitian ini, sehingga diharapkan dapat mecapai tujuan yang ada.

1. **Metode Kuantitatif**

Metode kuantitatif merupakan metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial di jabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variable dan indikator.

1. **Analisis Tingkat Pelayanan**

Analisis tingkat pelayanan fasilitas pendidikan sekolah dasar di wilayah Kecamatan Sumur Bandung dilakukan berdasarkan standar pelayanan fasilitas. Untuk melihat tingkat pelayanan dari setiap sarana pendidikan Sekolah Dasar yang ada berdasarkan kriteria ideal jangkauan pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota Tersedia satuan pendidikan dalam jarak yang terjangkau dengan berjalan kaki yaitu maksimal 3 km untuk SD/MI. Maka penentuan kriteria jangkauan pelayanan ideal untuk jangkauan pelayanan Sekolah Dasar ditentukan berdasarkan jarak maksimum dari konsep tersebut yakni 3000 meter.

Analisis ini dilakukan dengan metoda *Buffer* pada aplikasi GIS yang dirasa cocok untuk melihat jangkauan pelayanan dalam radius tertentu. Hasil yang didapat berupa peta yang menunjukan bagaimana jangkauan pelayanan dari masing-masing sarana pendidikan Sekolah Dasar yang ada sehingga dapat diperoleh informasi mengenai wilayan yang terlayani, wilayah tidak terlayani, dan area *overlap* pelayanan berdasarkan kriteria jangkauan pelayanan ideal di Wilayah Kecamatan Sumur Bandung.

APK menunjukkan tingkat partisipasi penduduk secara umum di suatu tingkat pendidikan. APK merupakan indikator yang paling sederhana untuk mengukur daya serap penduduk usia sekolah di masing-masing jenjang pendidikan.

**Cara Menghitung**

APK didapat dengan membagi jumlah penduduk yang sedang bersekolah (atau jumlah siswa), tanpa memperhitungkan umur, pada jenjang pendidikan tertentu dengan jumlah penduduk kelompok usia yang berkaitan dengan jenjang pendidikan tersebut.

Rumus :



APKh =

Dimana :

 adalah jumlah penduduk yang pada tahun *t* dari berbagai usia sedang sekolah pada jenjang pendidikan *h*

 adalah jumlah penduduk yang pada tahun *t* berada pada kelompok usia *a* yaitu kelompok usia yang berkaitan dengan jenjang pendidikan *h*

**Data yang diperlukan**

* Data jumlah penduduk yang pada tahun t sedang sekolah (atau menjadi siswa) dari berbagai usia, pada setiap jenjang pendidikan.
* Data jumlah penduduk per kelompok usia standar yang berkaitan dengan setiap jenjang pendidikan.

**Keterangan**

* Tingkat SD : kelompok usia 7 - 12 tahun
* Tingkat SLTP : kelompok usia 13 - 15 tahun
* Tingakt SMA : kelompok usia 16 - 18 tahun

Kriteria : Makin tinggi APK berarti makin banyak anak usia sekolah yang bersekolah disuatu daerah, atau makin banyak anak usia di luar kelompok usia sekolah tertentu bersekolah di tingkat pendidikan tertentu. Nilainya APK bisa lebih besar dari 100% karena adanya sisiwa di luar usia sekolah, daerah kota, atau daerah perbatasan.

Kegunaan : Untuk mengetahui banyaknya anak usia sekolah yang bersekolah disuatu jenjang pendidikan.

1. **Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA)**

Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih.

Untuk mengetahui tingkatan persepsi dianalisis dengan bantuan skala likert dengan skala lima tingkatan atau gradasi, yaitu sangat baik (very good) dengan skor 5, baik (good) dengan skor 4, cukup (good enough) dengan skor 3, buruk (bad) dengan skor 2 dan sangat buruk (very bad) dengan skor 1. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Tki= \frac{Xi}{Yi} ×100\% $$

dimana :

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kepuasan

Yi : Skor penilaian kepentingan

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :



dimana :

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh variabel.

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh variabel.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus yang digunakan sebagai berikut :



dimana :

X = Skor rata-rata persepsi / performance.

Y = Skor rata-rata harapan / importance.

n = Jumlah responden.

Pada analisis Importance-Performance Analysis, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan

**Gambar 1.2 Kuadran Kartesius Importance-Performance Analysis**



*Sumber : John C. James. 1977*

Keterangan :

* Kuadran A “ tingkatkan kinerja” (High Importance, Low Performance): Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor - faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah . Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.
* Kuadran B “pertahankan kinerja” (High Importance, High Performance) : Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.
* Kuadran C “prioritas rendah” (Low Importance, Low Performance): Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.
* Kuadran D “cenderung berlebihan” (Low Importance, High Performance): Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.
1. **Customer Satisfaction Index (CSI)**

CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari variabel-variabel produk atau jasa berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan

### Customer Satisfaction Index (CSI)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Kepentingan (I)** | **Kepuasan (P)** | **Skor (S)** |
|  | Skala 1-5 | Skala 1-5 | (S) = (I) x (P) |
|  |  |  |  |
| Skor Total | Total (I) = (Y) |  | Total (S)= (T) |

CSI diperoleh (T/5Y)x 100%. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:



 Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50 % atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan kurang baik Nilai CSI 80% atau lebih tinggi menandakan pelanggan merasa puas pada kinerja pelayanan.

1. **Faktor Variabel**

Dalam menganalisis ini maka diperlukan penentuan faktor variabel agar dapat dikelompokkan variabel apa saja yang perlu dikaji dan dianalisis dalam laporan ini, yaitu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

### Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar

| Indikator | Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota  | SNI 03-1733-2004 Tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan |
| --- | --- | --- |
| Jarak | Jarak yang terjangkau oleh siswa dengan berjalan kaki yaitu maksimal 3 km |  |
| Rombel | Jumlah peserta didik dalam setiap rombongan belajar untuk SD/MI tidak melebihi 32 orang |  |
| Ruang Kelas |  | Memiliki minimum 6 ruang kelas @ 40 murid dilengkapi dengan ruang-ruang lain dan ruang terbuka/bermain ± 3000-7000 m2 |
| Lokasi |  | Di tengah kelompok warga.Tidak menyeberang jalan raya. Bergabung dengan taman sehingga terjadi pengelompokan kegiatan. |
| Jumlah Guru | Di setiap SD/MI tersedia 1 (satu) orang guru untuk setiap 32 peserta didik dan 6 (enam) orang guru untuk setiap satuan pendidikan, dan untuk daerah khusus 4 (empat) orang guru setiap satuan pendidikan. |  |
| Klasifikasi Akademik Guru | Di setiap SD/MI tersedia 2 (dua) orang guru yang memenuhi kualifikasi akademik S1 atau D-IV dan |  |

1. **Metode Kualitatif**

Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, cermat dan akurat mengenai fenomena sosial tertentu berupa fakta-fakta, keadaan, sifat-sifat suatu individu atau kelompok serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Analisis ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner yang di lakukan terhadap orang tua siswa sebagai sumber. Penyebaran kuisioner ini dilakukan unuk mengetahui lebih jelas tentang pelayanan fasilitas pendidikan dan persepsi orang tua siswa dalam penentuan pemilihan sekolah yang telah disediakan.

Kajian tingkat pelayanan fasilitas pendidikan di Kecamatan Sumur Bandung dilakukan dengan membandingkan antara :

* ketersediaan eksisiting (jumlah fasilitas yang ada) dengan melihat tingkat pelayanan pada setiap fasilitas pendidikan yang tersedia
* standar pelayanan minimum yaitu, standard yang dikeluarkan dari Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 15 Tahun 2010 tentang standar pelayanan minimal pendidikan dasar di kabupaten/kota dan SNI 03-1733-2004 Tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan.
* Persepsi orang tua siswa yang dihasilkan dari kuesioner untuk mengetahui alasan dalam memilih fasilitas pendidikan yang ada di Kecamatan Sumur Bandung.

Sehingga dapat dikaji apakah fasilitas pendidikan yang sudah disediakan oleh pemerintah kualitasnya sudah memenuhi standar pelayanan dan sudah sesuai deng persepsi orang tua siswa dalam memilih sekolah sehingga hilangnya akan adanya nama sekolah unggulan.

# Batasan Studi

Jika dilihat dari permasalahan fasilitas pendidikan yang ada di Kecamatan Sumur Bandung maka cukup luas dan cukup banyak lingkupnya jika diteliti secara menyeluruh dalam penelitian Tugas Akhir ini. Dengan melihat tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan fasilitas pendidikan sekolah dasar, sehingga analisis yang dikaji yaitu hanya membandingkan kondisi eksisting dengan standar palayanan yang ada dan kepuasan orang tua siswa menganai kualitas pelayanan faslitas pendidikan sekolah dasar yang ada sebagai acuan dalam pemilihan fasilitas pendidikan yang ada di Kecamatan Sumur Bandung.

# Kerangka Berpikir

Latar Belakang :

* Terdapat Sekolah dasar favorit di wilayah Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung yang pelayanannya tidak hanya di sekitar kecamatan saja, namun skala kota Bandung Juga
* Kualitas pelayanan fasilitas pendidikan yang tidak merata
* Perkembangan kebutuhan sarana sekolah dasar terus berkembang dari tahun ketahun

* RDTRK SWK Cibeunying Kota Bandung 2013
* SNI 03-133-2004
* UU No. 24 Tahun 2007
* PPDB Kota Bandung 2017

I

N

P

U

T

Rumusan Masalah :

* Timbulnya bangkitan lalulintas di jam antar jemput siswa/pelajar
* Ketimpangan kualitas sarana pendidikan yang mengakibatkan timbulnya sekolah dasar favorit

Tujuan :

Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan fasilitas pendidikan sekolah dasar yang ada berdasarkan konsep dan regulasi yang ada.

Sasaran studi :

* Teridentifikasinya sebaran fasilitas SD di Kecamatan Sumur Bandung
* Teridentifikasinya kualitas pelayanan fasilitas pendidikan SD

Survey Primer :

1. Observasi lapangan : data berupa foto dan tulisan
2. Quesioner (orang tua murid dan pengurus sekolah)
3. Wawancara

Survey Sekunder :

1. Kajian litelatur : Berupa teori – teori dari buku, studi terdahulu dan jurnal
2. Pencarian data pada dinas terkait : data – data dari Dinas Pendidikan Kota Bandung BPS Kota Bandung,

Identifikasi Wilayah Studi :

1. Gambaran umum kondisi eksisting fasilitas pendidikan SD
2. Gambaran umum kualitas pelayanan SD

P

R

O

S

E

S

Analisis Kuantitatif

1. Tingkat Kebutuhan
2. Tingkat Pelayanan
3. Jangkauan

Analisis Kualitatif :

1. Tingkat Kepuasan
2. Kualitas Fasilitas
3. Metode analisis Deskriptif
4. Analisis Tingkat Pelayanan
5. Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA)
6. . Customer satifaction index

O

U

T

P

U

T

Kualitas pelayanan fasilitas pendidikan SD

Kesimpulan dan Rekomendasi

# Sistematika Pembahasan

**BAB I PENDAHULUAN**

 Bab ini berisikian Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Sasaran, serta ruang lingkup yang tebagi menjadi dua yaitu Ruang Lingkup Wilayah dan Ruang Lingkup Materi, serta Sistematika Pembahasan

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

 Bab ini mejelaskan mengenai berbagai macam teori yang digunakan sebagai dasar didalam penulisan studi ini.

**BAB III GAMBARAN UMUM**

Bab ini menguraikan gambaran umum wilayah studi. Bagian ini bertujuan mengantarkan pembaca untuk mengenali kondisi obyektif wilayah studi sehingga dapat memahami studi ini lebih baik

**BAB IV ANALISIS**

Bab ini menjelaskan mengenai analisis pelayanan dan evaluasi fasilitas pendidikan Sekolah Dasar di wilayah Kecamatan Sumur Bandung.

**BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Dalam bagian akhir pada penelitian ini berisikan kesimpulan dari hasil analisis dan memberiakn saran terhadap kesimpulan yang diperoleh.