



SURVEY INDEKS/ TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (TKM)

TERHADAP BIDANG PENDIDIKAN KOTA BANDA ACEH TAHUN 2015



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia-Nya, sehingga Penyusunan Buku Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) Bidang Pendidikan di Kota Banda Aceh Tahun 2015 dapat diselesaikan.

Pelayanan merupakan salah satu tugas Pemerintah Daerah terhadap masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal, tentunya diperlukan data dan informasi yang dapat mengukur tingkat pelayanan publik, termasuk dalam bidang pendidikan. Oleh karena itu, atas dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dilaksanakan Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat Bidang Pendidikan di Kota Banda Aceh Tahun 2015.

Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) Bidang Pendidikan di Kota Banda Aceh ini melibatkan siswa dan guru pada SMA N 1, SMA N 2, SMA N 3, SMA N 5, SMA N 7, SMA N 8, SMA N 11, SMA N 12, SMA N 13, dan SMA N 16; siswa dan guru pada SMK N 1, SMK N 2, SMK N 3, SMK N 4, SMK N 5 Telkom, dan SMTI N; dan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (Disdikpora).

Keberhasilan survei dan penyusunan buku survei dicapai berkat dukungan berbagai pihak. Atas dukungan dan partisipasinya dalam survei TKM ini diucapkan terima kasih. Harapannya buku ini dapat menjadi pedoman dan bermanfaat bagi pemangku kepentingan Pemerintah Kota Banda Aceh sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di masa mendatang.

BandaAceh, 15 Desember 2015

**KEPALA BAPPEDA
KOTA BANDA ACEH,**

ISKANDAR, S.Sos, M.Si

Pembina Utama Muda
NIP. 19680913 199103 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
RINGKASAN EKSEKUTIF	1
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Landasan Hukum	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Pengertian Umum	5
1.5 Sasaran Studi	6
1.6 Manfaat Studi	7
1.7 <i>Output</i> (Keluaran)	7
1.8 Sistematika Penulisan	7
1.9 Kerangka Teoritis	8
1.9.1 Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan	8
1.9.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik	10
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	13
2.1 Ruang Lingkup dan Lokasi Studi	13
2.2 Pengumpulan Data	14
2.3 Desain Kuesioner	14
2.4 Penentuan Responden	17
2.5 Pengolahan dan Metode Analisis Data	18
2.6 Diskusi dan Seminar Hasil	20

BAB III	GAMBARAN UMUM KOTA BANDA ACEH DAN PROFIL PENDIDIKAN...	22
	3.1 Gambaran Umum Kota Banda Aceh.....	22
	3.1.1 Luas Wilayah.....	22
	3.1.2 Pemerintahan.....	23
	3.1.3 Demografi.....	24
	3.2 Profil Pendidikan.....	26
	3.2.1 Profil SMA N	26
	3.2.2 Profil SMK N	49
	3.2.3 Profil Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga	61
BAB VI	ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH.....	65
	4.1 Profil Responden	65
	4.1.1 Gender	65
	4.1.2 Tingkat Pendidikan	68
	4.1.3 Kelompok Usia	69
	4.2 Analisis Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Sekolah	70
	4.3 Analisis Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga	77
BAB V	PENUTUP.....	80
	5.1 Kesimpulan	80
	5.2 Rekomendasi.....	82

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Objek dan Lokasi Studi Survei IKM Bidang Pendidikan Kota Banda Aceh Tahun 2015	13
Tabel 2.2	Pertanyaan-pertanyaan Kunci pada Kuesioner Bidang Pendidikan Terkait Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan	15
Tabel 2.3	Distribusi Responden Menurut Objek Studi	18
Tabel 2.4	Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	20
Tabel 3.1	Luas Wilayah Kecamatan Kota Banda Aceh	22
Tabel 3.2	Jumlah Gampong dan Mukim Kota Banda Aceh	23
Tabel 4.1	Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan SMA N	71
Tabel 4.2	Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan SMK N	72
Tabel 4.3	Indeks Kepuasan Orangtua Pada Tiap Jenis Sekolah	74
Tabel 4.4	Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga	78
Tabel 4.5	Hasil Analisis Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kenyataan	79
Tabel 5.1	Nilai IKM Per Unit Pelayanan Pendidikan	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Persentase Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2014	23
Gambar 3.2	Persentase Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh Menurut Jenjang Kepangkatan Tahun 2014	24
Gambar 3.3	Kepadatan Penduduk Kota Banda Aceh Tahun 2014 (Per Km ²)	25
Gambar 3.4	Komposisi Guru SMA N 1 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	27
Gambar 3.5	Komposisi Guru SMA N 1 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	27
Gambar 3.6	Komposisi Siswa SMA N 1 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	28
Gambar 3.7	Komposisi Guru SMA N 2 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	30
Gambar 3.8	Komposisi Guru SMA N 2 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	31
Gambar 3.9	Komposisi Siswa SMA N 2 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	31
Gambar 3.10	Komposisi Guru SMA N 3 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	33
Gambar 3.11	Komposisi Guru SMA N 3 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	33
Gambar 3.12	Komposisi Siswa SMA N 3 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	34
Gambar 3.13	Komposisi Guru SMA N 5 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	35
Gambar 3.14	Komposisi Guru SMA N 5 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	35
Gambar 3.15	Komposisi Siswa SMA N 5 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	36
Gambar 3.16	Komposisi Guru SMA N 7 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	38
Gambar 3.17	Komposisi Guru SMA N 7 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	38

Gambar 3.18	Komposisi Siswa SMA N 7 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	39
Gambar 3.19	Komposisi Guru SMA N 8 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	40
Gambar 3.20	Komposisi Guru SMA N 8 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	40
Gambar 3.21	Komposisi Siswa SMA N 8 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	41
Gambar 3.22	Komposisi Guru SMA N 11 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	42
Gambar 3.23	Komposisi Guru SMA N 11 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	42
Gambar 3.24	Komposisi Siswa SMA N 11 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	43
Gambar 3.25	Komposisi Guru SMA N 12 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	45
Gambar 3.26	Komposisi Guru SMA N 12 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	45
Gambar 3.27	Komposisi Siswa SMA N 12 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	46
Gambar 3.28	Komposisi Guru SMA N 13 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	46
Gambar 3.29	Komposisi Guru SMA N 13 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	47
Gambar 3.30	Komposisi Siswa SMA N 13 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	47
Gambar 3.31	Komposisi Guru SMA N 16 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	48
Gambar 3.32	Komposisi Guru SMA N 16 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	48
Gambar 3.33	Komposisi Siswa SMA N 16 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	49
Gambar 3.34	Komposisi Guru SMK N 1 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	50
Gambar 3.35	Komposisi Guru SMK N 1 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	50

Gambar 3.36	Komposisi Siswa SMK N 1 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	51
Gambar 3.37	Komposisi Guru SMK N 2 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	52
Gambar 3.38	Komposisi Guru SMK N 2 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	53
Gambar 3.39	Komposisi Siswa SMK N 2 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	53
Gambar 3.40	Komposisi Guru SMK N 3 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	54
Gambar 3.41	Komposisi Guru SMK N 3 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	55
Gambar 3.42	Komposisi Siswa SMK N 3 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	55
Gambar 3.43	Komposisi Guru SMK N 4 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	56
Gambar 3.44	Komposisi Guru SMK N 4 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	57
Gambar 3.45	Komposisi Siswa SMK N 4 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	57
Gambar 3.46	Komposisi Guru SMK N 5 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015	59
Gambar 3.47	Komposisi Guru SMK N 5 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	59
Gambar 3.48	Komposisi Siswa SMK N 5 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016	60
Gambar 3.49	Distribusi Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	63
Gambar 3.50	Distribusi Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Menurut Jenis Kelamin dan Jenjang Kepangkatan Tahun 2015	64
Gambar 4.1	Komposisi Responden dari Kalangan Siswa SMA N/SMK N Menurut Gender	65
Gambar 4.2	Distribusi Responden per Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan Menurut Gender	66
Gambar 4.3	Komposisi Responden dari Kalangan Guru Menurut Gender	67

Gambar 4.4	Komposisi Responden dari Kalangan Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Menurut Gender	67
Gambar 4.5	Komposisi Responden dari Kalangan Guru Menurut Tingkat Pendidikan	68
Gambar 4.6	Komposisi Responden dari Kalangan Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Menurut Tingkat Pendidikan	69
Gambar 4.7	Komposisi Responden dari Kalangan Guru Menurut Kelompok Usia	69
Gambar 4.8	Komposisi Responden dari Kalangan Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Menurut Kelompok Usia	70
Gambar 4.9	Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan yang Diberikan oleh Sekolah	73
Gambar 4.10	Kepuasan Orangtua Terhadap Pelayanan Pendidikan yang Diberikan oleh Sekolah	76

RINGKASAN EKSEKUTIF

Perubahan Undang-undang No 22 Tahun 1999 menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa perubahan dalam mekanisme pengelolaan pemerintahan khususnya ditingkat Pemerintah Daerah. Dalam mekanisme yang baru, daerah dituntut dapat mengelola pemerintahannya secara mandiri, dengan kata lain Pemerintah Daerah dituntut untuk mampu mengelola dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kemampuannya sendiri. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dalam *framework* otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan sipil masyarakat selaku warga negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang tersebut, ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Pemerintah Daerah selaku penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk melakukan monitoring sekaligus evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik di lingkungan pemerintahannya secara berkala dan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur. Indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik diukur dengan kriteria yang dirumuskan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam rangka melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah melakukan Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) pada unit pelayanan pendidikan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh. Survei dilaksanakan pada bulan Nopember 2015 sampai dengan Desember 2015.

Berdasarkan hasil survei tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum seluruh unit pelayanan yang menjadi sampel survei mempunyai capaian kinerja yang baik dengan nilai IKM antara **68,99–79,01**. Adapun nilai **terendah** sebagian besar unit pelayanan publik pada bidang pendidikan, yakni pada unsur **lemahnya peran pihak orang tua dalam memberi masukan kepada sekolah dan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga**.

Sembilan unsur sebagaimana yang tertuang dalam PermenPan-RB No. 16 Tahun 2014 perlu mendapatkan perhatian serius dari pimpinan unit pelayanan pendidikan untuk dicarikan solusi atas setiap permasalahan yang dihadapi sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berbagai alternatif solusi yang dapat ditawarkan dalam rangka melakukan perbaikan kualitas pelayanan pendidikan, antara lain meningkatkan perhatian masing-masing unit pelayanan pendidikan terhadap masalah yang dihadapi, komitmen pemerintah dalam hal pengalokasian anggaran, peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terus menerus, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kepastian sistem dan prosedur pelayanan serta monitoring dan evaluasi pemerintah daerah terhadap penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang dilakukan secara berkala. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan pendidikan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh menjadi lebih paripurna di masa yang akan datang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu, data Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pentingnya TKM sebagai ukuran evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik diamanatkan juga dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Aturan tersebut dikeluarkan untuk menggantikan aturan lama, yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Lembaga pendidikan sebagai suatu institusi yang memberikan pelayanan jasa dibidang pendidikan, harus selalu memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Konsumen yang menggunakan jasa pendidikan adalah sekelompok orang yang memiliki kepentingan, baik langsung maupun tidak langsung, atas pelaksanaan pendidikan dan hasil-hasilnya yang meliputi siswa, staf lembaga pendidikan, masyarakat dan pemerintah. Setiap pihak yang berkepentingan dalam suatu institusi tersebut harus dapat dipenuhi kebutuhannya agar lembaga pendidikan dapat bersaing dan bertahan dalam persaingan yang ketat.

Keberhasilan pendidikan sangat didukung oleh berbagai aspek yang ada tergantung pada *input-proses-output* dari lembaga pendidikan. *Input* dari suatu lembaga pendidikan adalah murid, guru, fasilitas dan kurikulum. Proses merupakan sistem yang dijalankan oleh seluruh perangkat dan *output* adalah lulusan yang dihasilkan oleh institusi pendidikan.

1.2 Landasan Hukum

Landasan hukum yang digunakan pada survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat pada bidang pendidikan di Kota Banda Aceh, sebagai berikut:

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4/M.PAN-RB/03/2012 Tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan Studi

Penyusunan Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mendorong upaya-upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik bidang pendidikan yang dilaksanakan pada 10 (sepuluh) Sekolah Menengah Atas Negeri (SMA N), 6 (enam) Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMK N) dan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga (Disdikpora) di Kota Banda Aceh.

Adapun tujuan pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat ini sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang

- pendidikan.
- b. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik bidang pendidikan.
 - c. Mengetahui kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan publik bidang pendidikan.
 - d. Memberikan rekomendasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik bidang pendidikan.
 - e. Sebagai acuan atau bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan.

1.4 Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** yang menjadi target survei, yaitu: (1) Sekolah Menengah Atas Negeri (SMA N); (2) Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMK N); (3) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga (Disdikpora) Kota Banda Aceh.
3. **Instansi pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Kota Banda Aceh, termasuk di dalamnya Perusahaan Daerah.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.5 Sasaran Studi

Sasaran utama dilakukan survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) sebagai berikut:

1. Tingkat pencapaian kinerja pendidikan menengah atas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan pelayanan bidang pendidikan Kota Banda Aceh;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendidikan, sehingga dapat meningkatkan pendidikan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan di Kota Banda Aceh.

1.6 Manfaat Studi

Dengan tersedianya data survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pendidikan;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pendidikan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas/mutu pendidikan;
4. Diketahui Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pendidikan dalam lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh;
5. Memacu persaingan positif antar penyelenggara pendidikan pada lingkup Pemerintah Kota Banda Aceh dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.7 *Output* (Keluaran)

Output (keluaran) utama dari studi ini adalah berbentuk buku/dokumen Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Bidang Pendidikan Pemerintah Kota Banda Aceh di Anggaran Perubahan Tahun 2015. Dokumen tersebut memuat materi penting, antara lain gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap SMA/SMK Negeri dan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga beserta unit pendukungnya, kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan, dan rekomendasi dalam upaya perbaikan guna peningkatan kualitas pendidikan di Kota Banda Aceh.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan studi ini terdiri atas 5 (lima) bab yang mencakup :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, landasan hukum, maksud dan tujuan studi, sasaran studi, manfaat studi, *output* (keluaran), sistematika penulisan dan kerangka teoritis.

BAB II METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan ruang lingkup dan lokasi studi, pengumpulan data, desain kuesioner, penentuan responden, pengolahan dan metode analisis data, serta diskusi atau seminar hasil.

BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BANDA ACEH DAN PROFIL PENDIDIKAN

Bagian ini menjelaskan dan menguraikan gambaran umum Kota Banda Aceh dan profil pendidikan yang mencakup SMA N, SMK N, dan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh.

BAB IV ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH

Bab ini menyajikan dan menguraikan karakteristik responden dan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unit pelayanan bidang pendidikan Kota Banda Aceh.

BAB V PENUTUP

Bagian ini berisikan kesimpulan dari hasil studi dan rekomendasi ke depan.

1.9 Kerangka Teoritis

1.9.1 Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan

Peningkatan mutu layanan pendidikan pada saat ini merupakan program utama pemerintah untuk mencerdaskan bangsa. Hal ini sebagaimana tertuang dalam visi Departemen Pendidikan Nasional, yaitu "Meningkatkan Akses bagi Setiap Warga Negara untuk Memperoleh Pendidikan yang Bermutu". Untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu tersebut, berbagai ketentuan perundang-undangan telah diterbitkan, yang salah satunya adalah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP).

Ada 3 (tiga) isu utama yang dicanangkan oleh Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu, yaitu relevansi, kualitas dan tatakelola (ceramah Mendiknas, 2007). Kebijakan-kebijakan pendidikan

yang dicanangkan diharapkan juga dapat memberikan kesempatan kepada seluruh warga negara untuk memperoleh pendidikan yang berkualitas. Konsekuensi dari kebijakan-kebijakan tersebut adalah bahwa pemerintah harus mengupayakan berbagai program pendamping, terutama dari segi pembiayaan. Berbagai program bantuan biaya pendidikan bagi masyarakat telah diluncurkan, baik melalui Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Secara konseptual, pendidikan yang bermutu dapat diindikasikan sebagai layanan pendidikan yang mampu menghasilkan *output* pendidikan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Sukanto (1998) mengemukakan paradigma mutu pendidikan yang berorientasi pada klien yang didefinisikan sebagai ukuran sejauhmana program dan hasil keluaran sekolah tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Dalam hal ini, ada tiga hal yang perlu dipahami oleh lembaga penyelenggara pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien, yaitu: (1) apa kebutuhan klien; (2) bagaimana mengetahui kebutuhan klien; dan (3) apa yang membuat mereka puas.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan pendidikan yang bermutu tersebut, terutama harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan tersebut. Hal ini berarti bahwa mutu atau kualitas pelayanan pendidikan tersebut harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh klien (penerima layanan) terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan, yaitu sekolah. Atau secara operasional, kualitas pelayanan pendidikan dapat diukur dari sejauhmana sekolah sebagai pemberi layanan (*provider*) dapat memberikan jaminan mutu kepada penerima layanan (klien) melalui layanan yang diberikan.

Untuk itulah, maka melalui survei ini akan diungkap kualitas pelayanan pendidikan yang didasarkan pada tingkat kepuasan masyarakat atau penerima layanan (klien) terhadap pelayananyang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan, yaitu sekolah. Pada survei ini, pihak penerima layanan (klien) dibatasi pada siswa dan orangtua siswa sebagai pihak yang merasakan secara langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan, yaitusekolah. Melalui survei ini diharapkan juga akan diketahui peta persepsi masyarakat (klien), yaitu siswa dan orangtua siswa terhadap mutu pelayanan pendidikan SMA/SMK.

Penyelenggaraan layanan pendidikan bagi peserta didik biasanya dikaji dalam konteks mutu pendidikan yang erat kaitannya dengan kajian mengenai kualitas manajemen sekolah (Murgatroyd dalam Tola & Furqon, 2007). Dilingkungan sistem persekolahan, konsep mutu pendidikan dipersepsikan berbeda-beda oleh berbagai pihak. Menurut persepsi kebanyakan orang (orang tua dan masyarakat pada umumnya), mutu pendidikan di sekolah secara sederhana dilihat dari perolehan nilai atau skor yang dicapai siswanya seperti yang ditunjukkan dengan hasil ulangan ataupun ujian.

1.9.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan publik dapat dipahami sebagai jenis pelayanan yang disediakan untuk masyarakat, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Dalam konteks survei ini yang dimaksud dengan pelayanan publik (pelayanan pendidikan) adalah aktivitas pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh lembaga penyedia layanan (*provider*), dalam hal ini adalah sekolah.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan tersebut. Pelayanan yang baik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik (konsumen) atas pelayanan yang diterimanya.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pelayanan publik harus mencakup beberapa unsur sebagai berikut: (1) terdapat kejelasan antara hak dan kewajiban, baik pemberi maupun penerima layanan; (2) pengaturan pelayanan publik disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat pengguna; (3) kualitas proses dan hasil pelayanan tersebut dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum; dan (4) apabila pelayanan publik dirasakan terlalu mahal, maka harus ada peluang bagi masyarakat untuk menyelenggarakan sistem pelayanan sendiri.

Martin & Kettner (Dwiyanto, 2002) mengidentifikasi dua pendekatan dasar yang biasa dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yakni: (1) pendekatan pengukuran dari kualitas kinerja pemberi layanan (*provider*), atau yang dikenal dengan *the outputs with quality dimensions approach*; dan (2) pendekatan kepuasan

pelanggan/masyarakat atau *the client satisfaction approach*. Kedua pendekatan tersebut pada dasarnya dibedakan oleh perbedaan fokus dan sumber data. Pendekatan pertama, difokuskan pada program dan kinerja penyedia layanan (*provider*), dan datanya diperoleh dari laporan kegiatan (*self evaluation*) yang dilakukan oleh penyedia layanan, pengamatan dan wawancara dengan tokoh kunci pada lembaga penyedia layanan. Sementara itu, pendekatan kedua, melihat kualitas pelayanan berdasarkan pada hasil (*result*), pengaruh (*effects*), dampak (*impact*), dan manfaat (*benefit*) yang diperoleh penerima layanan atau konsumen. Sumber data untuk pendekatan kedua ini adalah pihak penerima layanan (konsumen) yang diperoleh melalui survei pasar atau survei kepuasan masyarakat pengguna layanan publik (*client satisfaction survey*).

Perdebatan mengenai pelayanan publik yang terjadi saat ini pada dasarnya terletak pada pendekatan yang akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini, terdapat tiga pendekatan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu: (1) pendekatan proses (*process approach*); (2) pendekatan hasil (*output approach*); dan (3) pendekatan gabungan antara proses dan hasil.

Lenvinne menggunakan pendekatan proses dengan indikator *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. Sementara itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Asas Pelayanan Publik menetapkan indikator proses dalam pelayanan publik, dengan ciri-ciri sebagai berikut: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban. Sedangkan McDonald & Lawton menggunakan pendekatan hasil dalam menilai kualitas pelayanan publik dengan indikator *efficiency and effectiveness*. Sementara itu, Salim & Woodward mengajukan model pengukuran hasil dengan menambahkan indikator *economy* dan *equity* pada model yang sudah dikembangkan oleh McDonald & Lawton (Dwiyanto, 2002).

Dilain pihak, Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1990) serta Zeithmal, Parasuraman & Berry (1990) menggabungkan pendekatan proses dan hasil dalam mengukur kualitas pelayanan publik, sehingga menghasilkan model pengukuran kualitas pelayanan publik yang lebih lengkap. Dalam hal ini, Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1990) menggunakan 5 (lima) ukuran, yakni: kepuasan, efisiensi, produktivitas, keadaptasian, dan pengembangan. Sedangkan Zeithmal, Parasuraman

& Berry (1990) menampilkan 10 (sepuluh) ukuran untuk melihat kualitas pelayanan publik, yaitu: (1) tampilan fisik (*tangibles*); (2) keterandalan (*reliability*); (3) kredibilitas (*credibility*); (4) kompetensi (*competence*); (5) pemahaman terhadap kebutuhan konsumen (*understanding the customer*); (6) komunikasi (*communication*); (7) responsif (*responsiveness*); (8) kesopanan (*courtesy*); (9) keamanan (*security*); dan (10) akses (*access*).

Pada survei ini, pengukuran tingkat kualitas pelayanan publik bidang pendidikan mengacu pada model 10 (sepuluh) indikator yang dikembangkan oleh Zeithmal, Parasuraman & Berry (1990). Adapun asumsi yang digunakan adalah bahwa model indikator tersebut cukup lengkap dan dapat mencakup indikator-indikator yang dikembangkan oleh ahli-ahli lain serta mudah diterapkan dalam menilai kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan pendidikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan, yaitu sekolah. Sementara itu, survei ini melakukan penilaian kualitas pelayanan publik bidang pendidikan didasarkan pada tingkat kepuasan masyarakat (klien) terhadap mutu layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan, yaitu sekolah. Hal ini didasarkan pada beberapa pendapat ahli bahwa indikator kualitas pelayanan terutama harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Ruang Lingkup dan Lokasi Studi

Ruang lingkup studi berupaya menggambarkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan unit pelayanan pendidikan mengacu pada model 10 (sepuluh) indikator yang dikembangkan oleh Zeithmal, Parasuraman & Berry (1990) yang dikonversikan dengan ukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain itu, ruang lingkup studi juga mencakup tentang kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan berdasarkan IKM yang diselenggarakan oleh unit pelayanan pendidikan serta memberikan rekomendasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan.

Tabel 2.1
Objek dan Lokasi Studi Survei IKM Bidang Pendidikan Kota Banda Aceh

No	Jenis Objek Studi	Nama Lokasi Studi
1	Sekolah Menengah Atas	SMA N 1 Banda Aceh
2		SMA N 2 Banda Aceh
3		SMA N 3 Banda Aceh
4		SMA N 5 Banda Aceh
5		SMA N 7 Banda Aceh
6		SMA N 8 Banda Aceh
7		SMA N 11 Banda Aceh
8		SMA N 12 Banda Aceh
9		SMA N 13 Banda Aceh
10		SMA N 16 Banda Aceh
11	Sekolah Menengah Kejuruan	SMK N 1 Banda Aceh
12		SMK N 2 Banda Aceh
13		SMK N 3 Banda Aceh
14		SMK N 4 Banda Aceh
15		SMK N 5 Telkom Banda Aceh
16		SMTI Banda Aceh
17	Dinas Penyelenggara Pendidikan	Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh

Pengukuran Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) bidang pendidikan di Kota Banda Aceh tahun 2015 dibatasi pada 3 (tiga) objek pelayanan, yaitu: SMA N, SMK N dan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga sebagai pusat pendidikan di Kota Banda Aceh. SMA N yang menjadi objek studi, yaitu SMA N 1, SMA N 2, SMA N 3, SMA N 5, SMA N 7, SMA N 8, SMA N 11, SMA N 12, SMA N 13, dan SMA N 16. Sedangkan objek studi pada SMK N, yakni SMK N 1, SMK N 2, SMK N 3, SMK N 4, SMK N 5 Telkom, dan SMTI.

2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif menggunakan cara tatap muka melalui wawancara antara enumerator dan responden yang menggunakan bantuan kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Sedangkan pendekatan kualitatif menggunakan metode wawancara mendalam, baik terhadap responden yang dipilih maupun dengan cara Diskusi Kelompok Terbatas (FGD). Wawancara mendalam dan pertanyaan-pertanyaan khusus yang ditanyakan kepada responden dilakukan bila dalam pendekatan kuantitatif ditemukan jawaban-jawaban yang agak unik dan dianggap memiliki implikasi yang lebih baik dalam rangka menjaring masukan bagi perbaikan kualitas layanan di kemudian hari.

Jenis data yang dikumpulkan pada survei ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari pengisian kuesioner, wawancara mendalam dan FGD. Data sekunder merupakan data penunjang untuk memperkaya hasil temuan survei IKM. Data sekunder yang dikumpulkan, yaitu profil pada masing-masing objek studi, laporan atau dokumen terkait IKM yang telah dilaksanakan pada tahun sebelumnya, peraturan-peraturan yang mendukung IKM, dan situs-situs resmi Pemerintah Kota Banda Aceh yang terkait dengan informasi pelayanan publik.

2.3 Desain Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan, yang meliputi:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan, yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Namun, khusus untuk bidang pendidikan, kuesioner diadopsi dengan metode GAP analisis, dimana pertanyaan yang diajukan terkait dengan atribut pelayanan yang diberikan. Secara umum pertanyaan kunci yang menjadi penilaian atribut pelayanan terlihat pada Tabel 2.2 di bawah ini.

Tabel 2.2
Pertanyaan-pertanyaan Kunci pada Kuesioner Bidang Pendidikan
terkait Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan

No	Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar

3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat/disiplin
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru dan karyawan
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti
14	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar
16	Guru selalu memberikan motivasi kepada siswa untuk terus belajar
17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap
26	Terdapat sistem informasi sekolah (website yang informatif)
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan

Adapun bentuk pertanyaan dalam kuesioner terlampir pada bagian akhir laporan ini. Selain pertanyaan-pertanyaan tersebut, kuesioner juga berisi pertanyaan tentang identitas responden dan pertanyaan yang bersifat terbuka bagi responden yang mempunyai usul/saran terhadap perbaikan kualitas pelayanan. Uji validitas instrumen (kuesioner) juga dilakukan terkait dengan validitas isi kuesioner yang didasarkan pada *rational judgement*.

2.4 Penentuan Responden

Responden dipilih secara acak sederhana dari setiap tingkatan yang ada, baik di sekolah maupun di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga (Disdikpora). Responden yang terpilih secara acak akan disajikan profil dalam beberapa aspek, meliputi: gender, tingkat pendidikan, umur dan pekerjaan. Khusus untuk siswa hanya dibagi berdasarkan kelompok gender.

Adapun jumlah responden bidang pendidikan direncanakan sebanyak 750 responden dengan rincian sebagai berikut:

1. Siswa dan guru SMA N sebanyak 325 responden.
2. Siswa dan guru SMK N sebanyak 325 responden.
3. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga termasuk UPTD sebanyak 100 responden.

Dari 750 responden yang direncanakan, bertambah 15 responden lagi dari unsur orang tua siswa dan ada penambahan 8 responden dari kalangan guru, sehingga total responden sebanyak 773 orang (Tabel 2.3) dengan rincian sebagai berikut:

1. Siswa SMA N/SMK N sebanyak 600 responden;
2. Guru SMA N/SMK N sebanyak 58 responden. Ada penambahan 8 responden dari jumlah 50 responden yang direncanakan;
3. Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga (Disdikpora) termasuk UPTD sebanyak 100 responden; dan
4. Orangtua siswa 15 orang responden.

Jumlah responden dari kalangan siswa diambil lebih banyak dengan pertimbangan agar dapat mewakili sekolah dalam penilaian kualitas pelayanan pendidikan di masing-masing sekolah.

Tabel 2.3
Distribusi Responden Menurut Objek Studi

Jenis Objek Studi	Jenis Pelayanan	Jenis Responden	Jumlah Responden (orang)
SMA Negeri (SMA N 1, SMA N 2, SMA N 3, SMA N 5, SMA N 7, SMA N 8, SMA N 11, SMA N 12, SMA N 13, SMA N 16)	Pendidikan	Siswa dan Guru	329
SMK Negeri (SMK N 1, SMK N 2, SMK N 3, SMK N 4, SMK N 5 Telkom, SMTI N)	Pendidikan	Siswa dan Guru	329
Disdikpora (termasuk UPTD)	Pendidikan	Pegawai	100
Orangtua Siswa SMA N/ SMK N	Pendidikan	Orangtua	15
Jumlah			773

2.5 Pengolahan dan Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Sedangkan untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat (siswa dan orangtua siswa) terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan (sekolah), maka ditetapkan indeks kepuasan masyarakat yang berkisar antara 1 sampai 5. Indeks kepuasan *satu* berarti konsumen sangat tidak puas terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan (sekolah), sedangkan indeks kepuasan *lima* berarti bahwa konsumen sangat puas (memperoleh kepuasan yang sempurna) terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pendidikan (sekolah).

Kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah diukur berdasarkan 9 (sembilan) indikator, yaitu:

1. *Tangibles* atau kondisi fisik sekolah;
2. *Reliability* atau pelaksanaan kedisiplinan sekolah;
3. *Competence* atau keyakinan terhadap kompetensi guru;

4. *Understanding the customer* atau hubungan guru dengan siswa;
5. *Communication* atau komunikasi yang terjadi antara sekolah dengan orangtua/wali siswa;
6. *Responsiveness* atau daya tanggap sekolah;
7. *Courtesy* atau pelaksanaan aturan sopan santun di sekolah;
8. *Security* atau rasa aman di sekolah; dan
9. *Access* atau kemudahan mencapai lokasi dan menjadi peserta didik di sekolah tersebut.

Data yang ditampilkan sebagai hasil analisis terdiri atas 4 (empat) bagian, yaitu:

1. Profil responden, yang menampilkan aspek gender, tingkat pendidikan dan kelompok usia responden;
2. Persepsi responden terhadap 9 (sembilan) pertanyaan wajib sesuai dengan PermenPAN No 16 Tahun 2014;
3. Validasi capaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yang menggunakan variabel gender, kelompok usia dan tingkat pendidikan untuk memastikan apakah capaian yang diperoleh layak dari ketiga aspek tersebut; dan
4. Nilai IKM secara umum dan nilai IKM untuk setiap aspek yang dijadikan sebagai variabel untuk validasi.

Pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat skoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3, ‘d’ diberi nilai 4, dan ‘e’ diberi nilai 5.
- b. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

- c. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total nilai yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

- d. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.4
Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Modifikasi dari KEPMENPAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004

Penyusunan IKM dengan prosedur perhitungan sesuai dengan pedoman umum IKM yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

2.6 Diskusi dan Seminar Hasil

Sebagaimana yang disebutkan pada bagian sebelumnya, bahwa pengumpulan data dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu metode kuantitatif dan kualitatif. Untuk metode kualitatif dilakukan dalam bentuk diskusi kelompok terbatas

(Focussed Group Discussion) dengan topik diskusi adalah temuan-temuan menarik dan penting selama proses pengumpulan data secara kuantitatif.

Setelah pengolahan data dilakukan, sebelum disusun laporan final dari survei TKM, terlebih dahulu dilakukan diseminasi hasil dari studi ini yang menghadirkan pihak stakeholder pelayanan pendidikan, baik dari pihak sekolah maupun dari pihak Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh. Diskusi dan pemaparan hasil studi ini difasilitasi oleh Bappeda Kota Banda Aceh.

BAB III

GAMBARAN UMUM KOTA BANDA ACEH DAN PROFIL PENDIDIKAN

3.1 Gambaran Umum Kota Banda Aceh

3.1.1 Luas wilayah

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh tahun 2014, secara geografis Kota Banda Aceh terletak pada posisi antara 05°16'15"- 05°36'16" Lintang Utara dan 95°16'15"-95°22'35" Bujur Timur. Kota Banda Aceh berbatasan dengan Selat Malaka pada arah utara, batas selatan dengan Kabupaten Aceh Besar (Kecamatan Darul Imarah dan Ingin Jaya), batas timur dengan Kabupaten Aceh Besar (Kecamatan Barona Jaya dan Darussalam), dan batas barat dengan Kabupaten Aceh Besar (Kecamatan Peukan Bada). Luas wilayah Kota Banda Aceh sebesar 61,359 Km². Kecamatan Syiah Kuala memiliki luas wilayah terbesar dan wilayah terkecil berada pada Kecamatan Jaya Baru.

Tabel 3.1
Luas Wilayah Kecamatan Kota Banda Aceh

No.	Kecamatan	Luas (Km ²)
1.	Baiturrahman	4,539
2.	Kuta Alam	10,047
3.	Meuraxa	7,258
4.	Syiah Kuala	14,244
5.	Lueng Bata	5,341
6.	Kuta Raja	5,211
7.	Banda Raya	4,789
8.	Jaya Baru	3,780
9.	Ulee Kareng	6,150
	Total	61,359

Sumber: Statistik Kota Banda Aceh, 2014

Secara administratif, Kota Banda Aceh terdiri dari 9 kecamatan, 90 gampong, dan 17 mukim. Gampong terbanyak berada di Kecamatan Meuraxa dan gampong tersedikit berada di Kecamatan Kuta Raja. Jumlah mukim terbanyak berada di Kecamatan Syiah Kuala.

Tabel 3.2
Jumlah Gampong dan Mukim Kota Banda Aceh

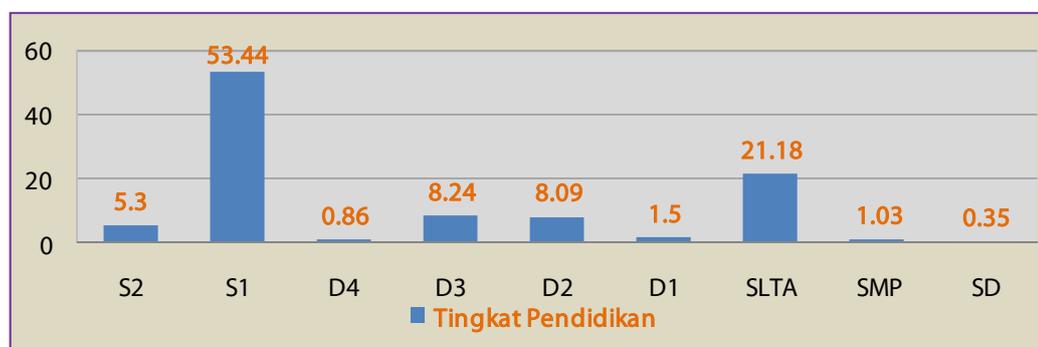
No.	Kecamatan	Jumlah Gampong	Jumlah Mukim
1.	Baiturrahman	10	2
2.	Kuta Alam	11	2
3.	Meuraxa	16	2
4.	Syiah Kuala	10	3
5.	Lueng Bata	9	1
6.	Kuta Raja	6	1
7.	Banda Raya	10	2
8.	Jaya Baru	9	2
9.	Ulee Kareng	9	2
	Total	90	17

Sumber: Statistik Kota Banda Aceh, 2015

3.1.2 Pemerintahan

Satuan Kerja Perangkat Kota (SKPK) Banda Aceh terdiri atas 12 Dinas, 7 Badan dan 16 Kantor, termasuk 9 Kantor Kecamatan. Pada tahun 2014, sumberdaya aparatur Kota Banda Aceh dalam melaksanakan pelayanan pemerintahan yang optimal dan berkualitas sebanyak 5.922 orang yang terdiri dari aparatur perempuan berjumlah 3.936 orang (66,5%) dan aparatur laki-laki berjumlah 1.986 orang (33,5%).

Gambar 3.1
Persentase Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh
Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2014



Sumber: Statistik Kota Banda Aceh, 2015

Dalam menjaga kualitas pelayanan, maka ketersediaan sumberdaya aparatur yang memiliki kompetensi menjadi keharusan. Tahun 2014, tingkat pendidikan sumberdaya aparatur terbanyak adalah sarjana (S1) dan tamatan SD menjadi tingkat pendidikan tersedikit pada sumberdaya aparatur Kota Banda Aceh. Selain itu, aparatur yang berijazah strata dua (S2) sebesar 5,30%. Persentase aparatur yang tamatan D4, D3, D2, dan D1 masing-masing sebesar 0,86%, 8,24%, 8,09%, dan 1,50%.

Pada tahun 2014, hampir 60% aparatur bergolongan III dan paling kurang 17,21% aparatur bergolongan IV. Aparatur yang bergolongan II sebesar 22,62% dan aparatur bergolongan I berkisar 1,0%. Kaum perempuan lebih baik dibanding laki-laki dalam jenjang kepangkatan. Dari total 5.922 aparatur Pemerintah Kota Banda Aceh, 27,57% perempuan sudah bergolongan IV. Angka tersebut jauh lebih baik dibanding laki-laki yang hanya 8,32% bergolongan IV. Hal ini juga terjadi pada golongan II dan III.

Gambar 3.2
Persentase Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh
Menurut Jenjang Kepangkatan Tahun 2014



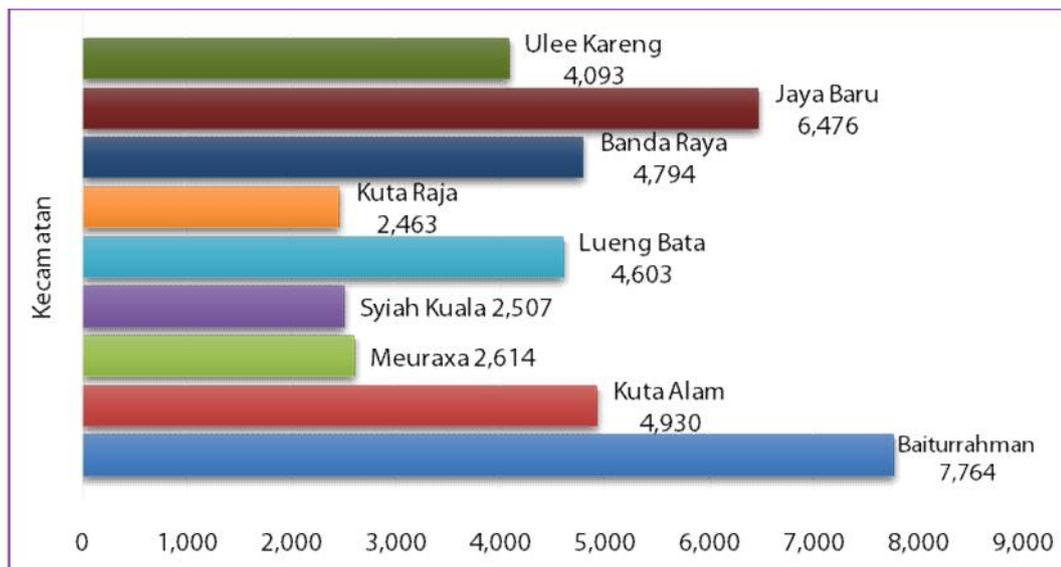
Sumber: Statistik Kota Banda Aceh, 2015

3.1.3 Demografi

Jumlah penduduk Kota Banda Aceh tahun 2014 sebanyak 249.499 jiwa dengan jumlah laki-laki sebanyak 128.487 orang dan perempuan berjumlah 121.012 orang. Pertumbuhan penduduk tahun 2010-2013 rata-rata 4,4% setiap tahunnya dan pada

tahun 2014 pertumbuhannya hanya 0,09%. Jumlah penduduk yang terus. Jumlah penduduk yang terus meningkat harus diimbangi dengan berbagai fasilitas publik yang dibutuhkan warga kota secara memadai. Karena itu, Pemerintah Kota Banda Aceh terus berupaya meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas sebagai bentuk tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan warganya. Penduduk merupakan aset atau modal utama dalam mendorong percepatan pembangunan dan akan terus didayagunakan secara optimal sehingga berkontribusi positif terhadap kemajuan pembangunan Kota Banda Aceh.

Gambar 3.3
Kepadatan Penduduk Kota Banda Aceh Tahun 2014 (per Km²)



Sumber : Statistik Kota Banda Aceh, 2015

Penyebaran penduduk Kota Banda Aceh hampir merata pada setiap kecamatan. Kepadatan penduduk tertinggi berada di Kecamatan Baiturrahman, yaitu 7.764 jiwa/km². Disusul kemudian Kecamatan Jaya Baru, Kecamatan Kuta Alam, dan Kecamatan Banda Raya. Adapun yang relatif kecil tingkat kepadatan penduduknya berada di Kecamatan Kuta Raja dan Kecamatan Syiah Kuala.

3.2 Profil Pendidikan

3.2.1 Profil SMA N

3.2.1.1 SMA N 1

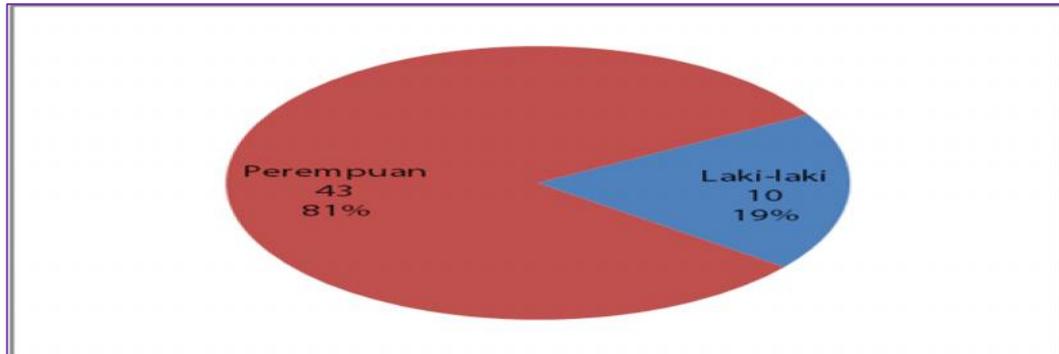
Terletak di pusat kota dan menempati bangunan bersejarah, SMAN 1 Banda Aceh telah berdiri sejak 1946 dan merupakan sekolah tertua dan target favorit bagi lulusan sekolah menengah, baik yang ada di Banda Aceh maupun kabupaten sekitar, untuk menggapai cita dan harapan di masa yang akan datang. SMA N 1 Banda Aceh menempati gedung peninggalan Belanda dengan gaya Romawi yang artistik sejak 1 September. SMA N 1 Banda Aceh merupakan SMA negeri tertua dan pertama di Aceh yang telah melahirkan sejumlah pemimpin dan tokoh penting Aceh. Pada tahun 2010, SMA N 1 Banda Aceh ditetapkan sebagai salah satu dari 132 sekolah model di Indonesia yang dianggap memenuhi syarat dan mampu mencapai 8 Standar Nasional Pendidikan.

Visi SMA N 1 adalah mewujudkan sekolah yang bersih, indah, nyaman, dan memiliki keunggulan sehingga mampu menghasilkan lulusan berkualitas dan membanggakan.

Sedangkan misi SMA N 1 dalam menunjang visi sekolah, sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pembelajaran dan bimbingan secara efektif.
2. Meningkatkan kemampuan SDM sekolah dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran dan administrasi sekolah.
3. Meningkatkan kemampuan memanfaatkan alat-alat ICT dalam kegiatan pembelajaran dan administrasi sekolah.
4. Meningkatkan pemahaman dan pengenalan keagamaan warga sekolah untuk membangun karakter yang membanggakan.
5. Menggalakkan pembinaan penulisan Karya Ilmiah.
6. Menggalakkan pembinaan pelatihan olahraga.
7. Meningkatkan pembinaan dan pengembangan kesenian daerah untuk menunjang pengembangan kebudayaan Nasional.
8. Menggalakkan pembinaan Olimpiade, dan berbagai perlombaan pada event daerah, nasional, maupun internasional.

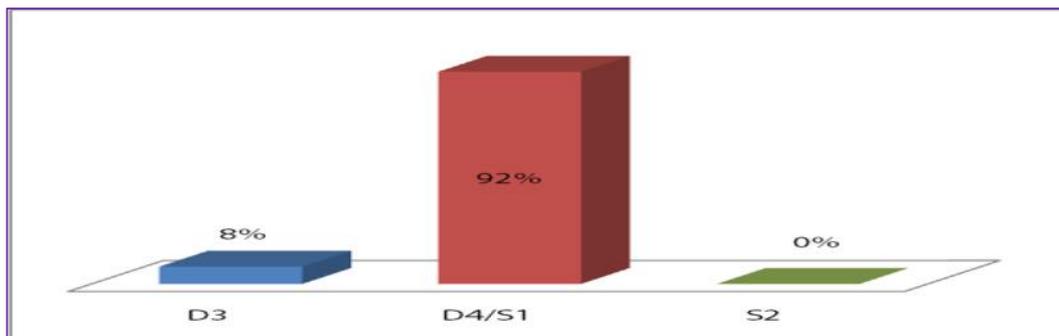
Gambar 3.4
Komposisi Guru SMA N 1 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Guru yang mengajar di SMA N 1 Banda Aceh tahun 2015 sebanyak 53 orang yang terdiri dari 43 orang guru berjenis kelamin perempuan (81%) dan 10 orang guru berjenis kelamin laki-laki (19%). Ini menandakan bahwa profesi guru diminati oleh kalangan yang berjenis kelamin perempuan.

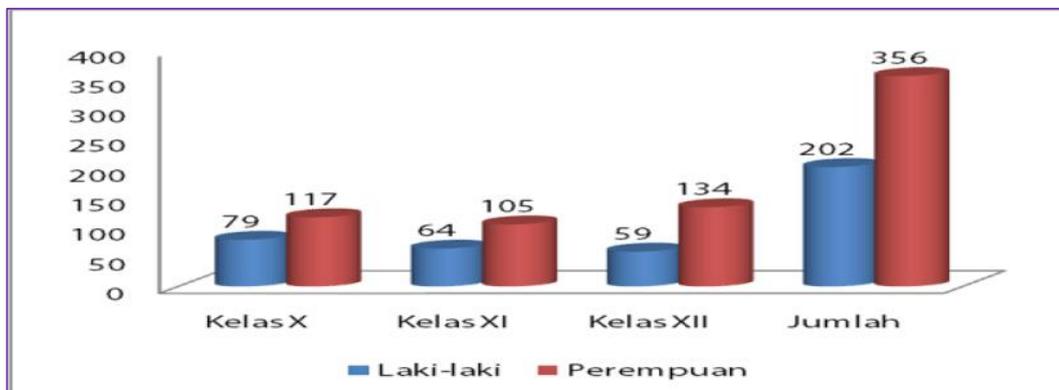
Gambar 3.5
Komposisi Guru SMA N 1 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Berdasarkan tingkat pendidikan, terlihat bahwa pendidikan minimal yang telah ditempuh oleh guru yang mengajar di SMA N 1 Banda Aceh adalah D3 dengan jumlah 4 orang (8%) guru. Sedangkan guru dengan ijazah strata satu (S1) merupakan persentase terbanyak pada jenjang kependidikan di SMA N 1 Banda Aceh dengan jumlah 92% (49 orang).

Gambar 3.6
Komposisi Siswa SMA N 1 Menurut Jenis kelamin dan Kelas
Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Gambar 3.6 memperlihatkan bahwa siswa SMA N 1 Banda Aceh lebih banyak siswa berjenis kelamin perempuan dibandingkan siswa berjenis kelamin laki-laki. Siswa perempuan ini dominan pada setiap tingkatan kelas. Pada kelas X, siswa laki-laki berjumlah 79 orang dan siswa perempuan sebanyak 117 orang. Kelas XI, siswa laki-laki sebanyak 64 orang dan siswa perempuan berjumlah 105 orang. Kelas XII, siswa laki-laki berjumlah 59 orang dan siswa perempuan berjumlah 134 orang. Jumlah keseluruhan siswa laki-laki sebanyak 202 orang dan siswa perempuan 356 orang.

3.2.1.2 SMA N 2

Pada tahun 1963, pemerintah mendirikan sebuah SMA Negeri yang terletak di Darussalam (sekarang kompleks IAIN Ar-Raniry Banda Aceh). Oleh karena lokasi SMA tersebut terletak di Darussalam, maka diberi nama SMA Negeri Darussalam di bawah pimpinan Bapak Drs. Zainal Abidin. Pada tahun 1977, SMA Negeri Darussalam dimekarkan menjadi SMA Negeri 2 dan SMA Negeri 3. Bapak Drs. Razali Cut Lani memimpin SMA Negeri 3 Banda Aceh, sementara SMA Negeri 2 Darussalam Banda Aceh dipimpin oleh Bapak Drs. Khairuddin Abbas.

Sejarah panjang perjalanan SMA Negeri 2 Banda Aceh telah menghasilkan ribuan alumnus, politikus handal, birokrat ternama, pengusaha besar, dan berbagai posisi berpengaruh yang dipegang oleh jebolan SMA Negeri Darussalam/SMA Negeri

2 Banda Aceh. Beratus prestasi yang diraih, segudang piala yang dipersembahkan oleh siswa SMA Negeri 2 untuk almamater tercintanya.

Visi SMA N 2 adalah mewujudkan lulusan yang berkualitas, berlandaskan Imtaq, berwawasan Iptek, berbudaya lingkungan, dan mampu berperan aktif dalam masyarakat serta memiliki daya saing global (internasional).

Misi SMA N 2, sebagai berikut:

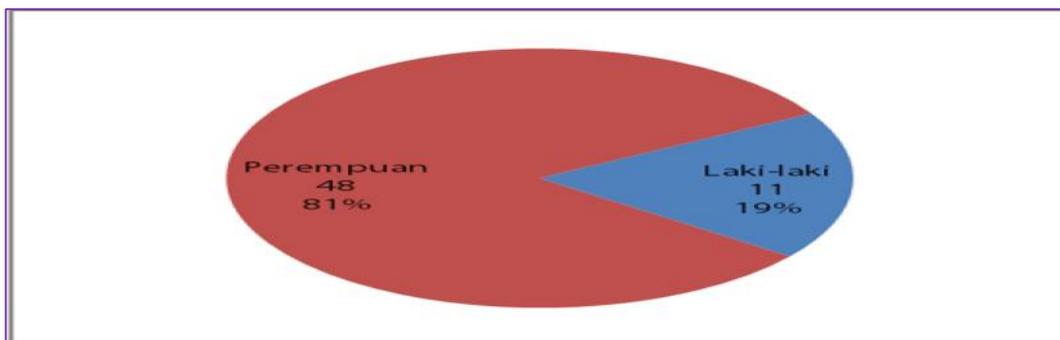
1. Meningkatkan komitmen tenaga pendidik dan kependidikan terhadap tugas pokok dan fungsinya.
2. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif dan efisien.
3. Meningkatkan profesionalisme pendidik dan tenaga kependidikan melalui pengembangan SDM.
4. Melaksanakan pembiasaan baca Al-Quran serta pelaksanaan shalat berjamaah secara kontinu.
5. Melaksanakan pengembangan potensi siswa melalui kegiatan kedisiplinan dengan mengedepankan nilai-nilai Islam.
6. Meningkatkan penguasaan ilmu komunikasi dan komputerisasi untuk menghadapi era globalisasi.
7. Melaksanakan kultur sekolah yang berbudaya lingkungan dan mampu menjadikan sebagai sumber dan alat pembelajaran.
8. Membangun kemitraan dan kerjasama terhadap masyarakat pendidikan, baik lokal maupun global.
9. Meningkatkan SDM melalui pembinaan KIR, Olimpiade, Olahraga dan Kesenian yang siap berkompetisi secara nasional maupun internasional.

Sedangkan indikator keberhasilan dan tujuan SMA N 2 dijabarkan sebagai berikut:

1. Seluruh tenaga kependidikan menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aturan dan kedisiplinan yang diberlakukan.
2. Meningkatnya mutu pembelajaran dan mutu lulusan.
3. Meningkatnya persentase lulusan yang diterima di perguruan tinggi negeri ternama.
4. Meningkatnya aktivitas guru dalam PBM berbasis IT, Multimedia, dan penggunaan bahasa Inggris.

5. Siswa dapat membaca Al-quran dengan baik dan terlaksananya Shalat berjamaah serta berakhlakul karimah dengan sesama, guru, dan orang tua.
6. Terciptanya kebiasaan yang Islami pada seluruh civitas sekolah dan lingkungan sekitarnya.
7. Guru dan Siswa Terampil menggunakan Multimedia (Komputer dan internet).
8. Terbentuknya kultur sekolah yang berwawasan lingkungan serta mampu mengaplikasikan sebagai alat dan sumber belajar.
9. Mampu melaksanakan penelitian dan membuat karya tulis ilmiah dan unggul dalam perlombaan.
10. Unggul dalam olimpiade mata pelajaran dan debat bahasa inggris.
11. Memiliki tim olah raga yang unggul terutama bola kaki dan bola basket.
12. Memiliki tim kesenian sekolah yang siap pakai.
13. Terciptanya lingkungan sekolah yang bersih, indah dan nyaman serta bebas asap rokok.

Gambar 3.7
Komposisi Guru SMA N 2 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



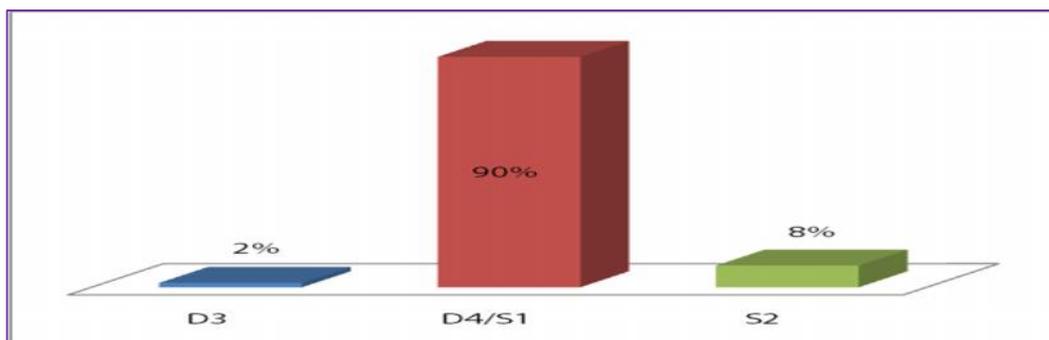
Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Guru di SMA N 2 Banda Aceh lebih banyak pada kalangan yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru dari kalangan yang berjenis kelamin laki-laki. Guru perempuan berjumlah 48 orang atau sebesar 81% dari total guru yang mengajar di SMA N 2 Banda Aceh. Persentase guru laki-laki sebesar 19% atau 11 orang dari total 59 guru.

Berdasarkan Gambar 3.8 menunjukkan bahwa guru SMA N 2 Banda Aceh paling banyak berpendidikan dengan jenjang strata satu (S1) sebesar 90% (53 orang).

Ada 8% (5 orang) guru SMA N 2 Banda Aceh yang telah menempuh pendidikan sampai strata dua (S2) dan sebanyak 1 orang guru (2%) memiliki ijazah D3.

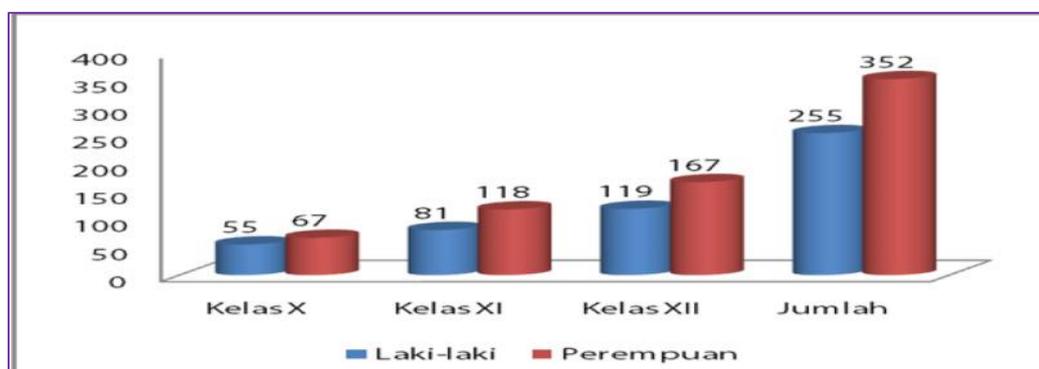
Gambar 3.8
Komposisi Guru SMA N 2 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Jumlah siswa SMA N 2 Kota Banda Aceh sebanyak 607 orang, dengan jumlah masing-masing kelas, yaitu Kelas X berjumlah 122 orang, Kelas XI berjumlah 199 orang, dan Kelas XII berjumlah 286 orang. Berdasarkan Gambar 3.9 terlihat bahwa siswa yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan siswa yang berjenis kelamin laki-laki. Begitupula jika dilihat per masing-masing kelas, jumlah siswa perempuan masih lebih banyak.

Gambar 3.9
Komposisi Siswa SMA N 2 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

3.2.1.3 SMA N 3

SMA N 3 Banda Aceh yang diresmikan pada tanggal 1 April 1977 oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, Dr. Syarif Thayeb, terletak di atas tanah seluas 12.160 m², merupakan salah satu sekolah di Ibukota Provinsi Aceh. SMA Negeri 3 Banda Aceh yang pada mulanya diberi nama SMA Negeri Bandar Baru, berubah menjadi SMA N 3 Banda Aceh pada tahun 1979. Lingkungan yang mengelilingi SMA N 3 adalah bangunan pertokoan, perumahan, sekolah dasar, asrama tentara dan ruas jalan yang tersambung dengan Jln. Tgk. H. Mohd. Daud Beureueh, sehingga dalam hal transportasi, letaknya sangat strategis. SMA N 3 yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Kuta Alam merupakan sekolah yang banyak diminati oleh semua lulusan sekolah menengah pertama, baik yang ada disekitar sekolah maupun di Kota Banda Aceh serta dari luar Kota Banda Aceh.

Sejak tahun ajaran 2007/2008, SMA N 3 Banda Aceh ditunjuk sebagai sekolah pelaksana Rintisan Program Pendidikan Berbasis Keunggulan Lokal (PBKL), mulai tahun ajaran 2008/2009 ditunjuk menjadi sekolah pelaksana program kelas Akselerasi oleh Dinas Pendidikan Provinsi Aceh dan sejak tahun 2011/2012 dijadikan sebagai salah satu sekolah Unggul di Kota Banda Aceh.

Visi SMA N 3 adalah unggul dalam karya, menguasai IPTEK, menghargai serta melestarikan budaya dan lingkungan berdasarkan IMTAQ.

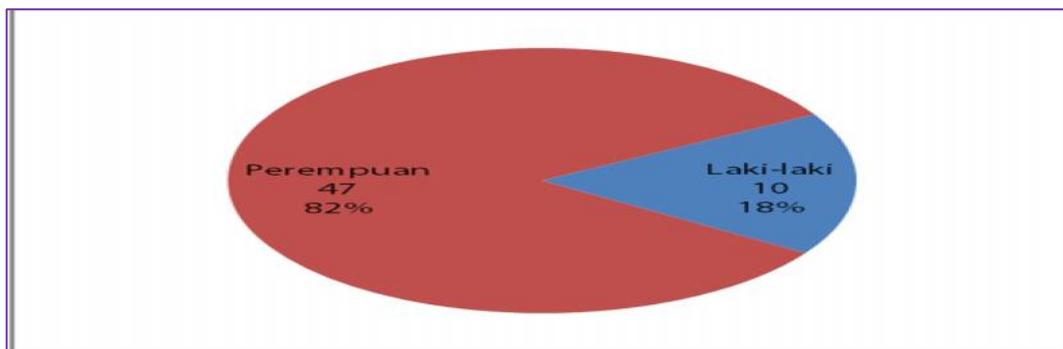
Misi SMA N 3 cukup unik, yaitu SMANTIG BerIMan (**S** = Senyum, Salam, Sapa dan Santun; **M** = Musyawarah untuk mufakat; **A** = Aktif dan terampil; **N** = Nasionalis dan kekeluargaan; **T** = Tertib dan disiplin; **I** = Inovatif dan kreatif; **G** = Giat dan tekun; **Ber** = Bersih; **I** = Indah; **Man** = Nyaman).

Tujuan dari SMA N 3, sebagai berikut:

1. Melahirkan lulusan yang mampu berkarya, mandiri menguasai IPTEK, berakhlak mulia, berlandaskan iman dan taqwa yang berakar pada budaya daerah.
2. Melahirkan lulusan yang memiliki kecakapan akademik sebagai kecakapan prasyarat untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan Perguruan Tinggi dan kecakapan khusus untuk diterapkan dan dikembangkan dalam kehidupan bermasyarakat.

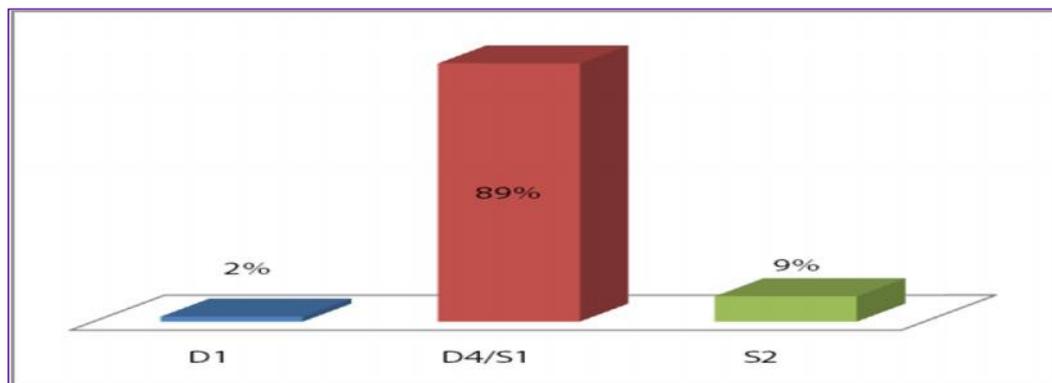
Gambar 3.10 menunjukkan bahwa guru di SMA N 3 Banda Aceh lebih banyak pada kalangan yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru dari kalangan yang berjenis kelamin laki-laki. Guru perempuan berjumlah 47 orang atau sebesar 82% dari total guru PNS yang mengajar di SMA N 3 Banda Aceh. Persentase guru laki-laki sebesar 18% atau 10 orang dari total 57 guru.

Gambar 3.10
Komposisi Guru SMA N 3 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Gambar 3.11
Komposisi Guru SMA N 3 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015

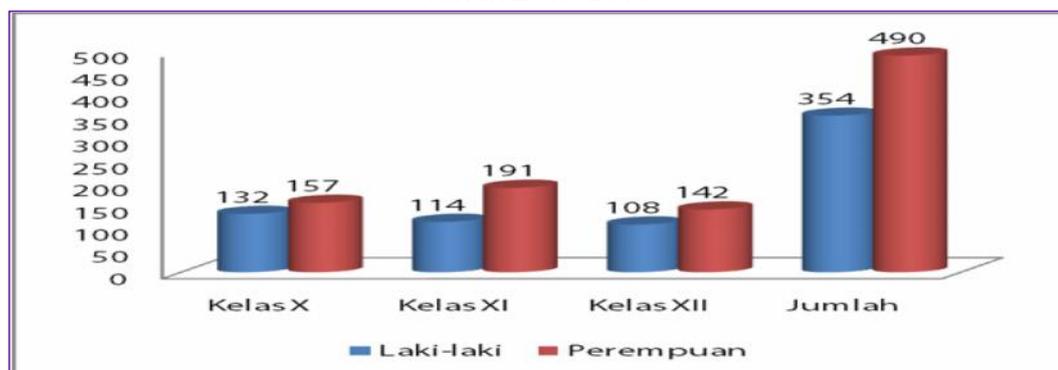


Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Tingkat pendidikan guru di SMA N 3 Banda Aceh minimum D1. Guru pada jenjang pendidikan D4/strata satu (S1) paling banyak dengan persentase 89% atau 51 orang. Sebanyak 9% (5 orang) guru telah berhasil menempuh pendidikan strata dua (S2). Sedangkan yang berpendidikan D1 hanya 2% (1 orang) guru.

Berdasarkan Gambar 3.12, komposisi siswa perempuan pada setiap jenjang kelas lebih banyak dibandingkan dengan siswa laki-laki. Jumlah siswa yang bersekolah di SMA N 3 Banda Aceh tahun ajaran 2015/2016 sebanyak 844 orang. Kelas X berjumlah 289 siswa, kelas XI berjumlah 305 siswa dan kelas XII berjumlah 250 siswa. Pada kelas X dan kelas XII, jumlah siswa perempuan dan siswa laki-laki hampir berimbang. Beda dengan kelas XI yang jumlah siswa perempuannya jelas sangat banyak daripada siswa laki-laki.

Gambar 3.12
Komposisi Siswa SMA N 3 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas
Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

3.2.1.4 SMA N 5

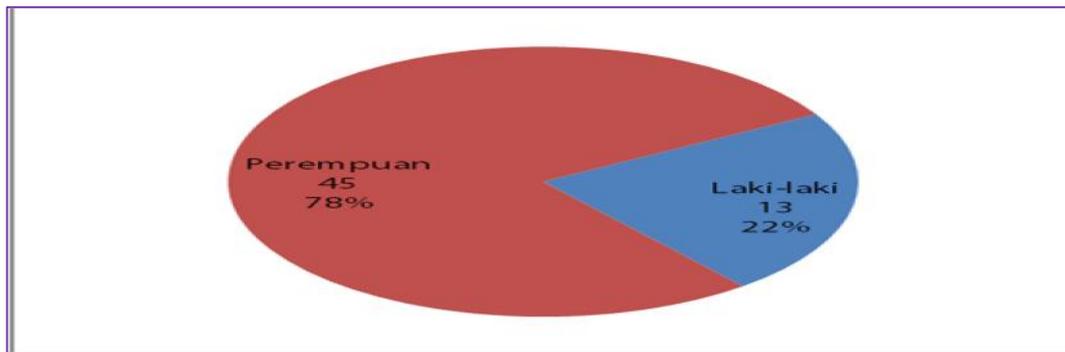
SMA N 5 Banda Aceh terletak di Jl. Hamzah Fansuri No. 3 Kopelma Darussalam, Kecamatan Syiah Kuala. Visi SMA N 5 adalah melahirkan lulusan yang menguasai ilmu pengetahuan, cakap, dan berbudi pekerti yang luhur serta berbudaya.

Misi SMA N 5, sebagai berikut:

1. Meningkatkan Proses Belajar-Mengajar (PBM) yang baik dan berkualitas.
2. Melaksanakan sistem pembelajaran yang mengandung nilai-nilai islami.
3. Meningkatkan kegiatan praktikum dan belajar lapangan sebagai wujud belajar nyata.
4. Meningkatkan potensi dalam bidang ekstra kurikuler berhubungan dengan minat, bakat dan potensi siswa.
5. Menumbuhkan sikap saling menghargai dalam persaudaraan dengan semua warga sekolah.

6. Menumbuhkan sikap kepedulian dan rasa cinta bagi warga sekolah terhadap program 6-K (Keamanan, Ketertiban, Kebersihan, Keindahan, Kekeluargaan, dan Kerindangan).

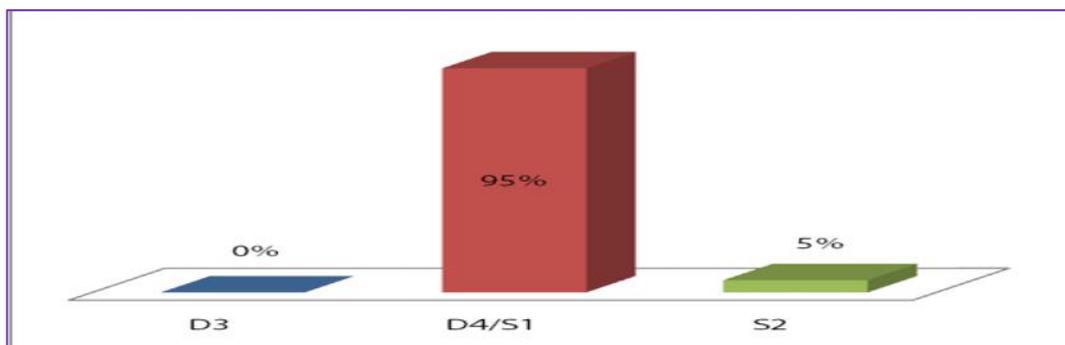
Gambar 3.13
Komposisi Guru SMA N 5 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Guru di SMA N 5 Banda Aceh lebih banyak pada kalangan yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru dari kalangan yang berjenis kelamin laki-laki. Guru perempuan berjumlah 45 orang atau sebesar 78% dari total guru yang mengajar di SMA N 5 Banda Aceh. Persentase guru laki-laki sebesar 22% atau 13 orang dari total 58 guru.

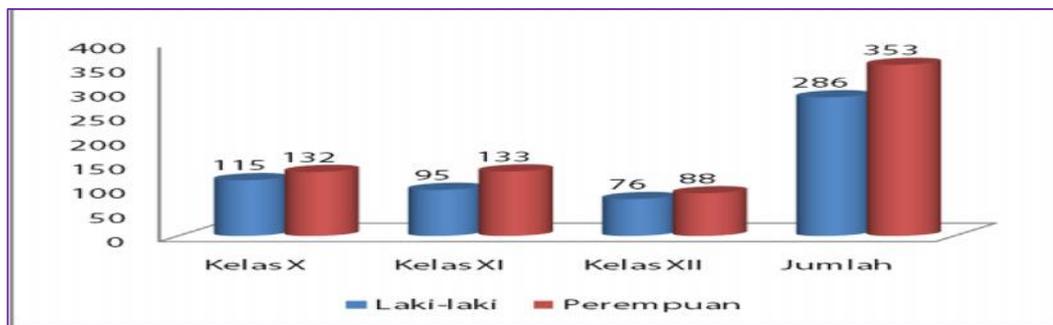
Gambar 3.14
Komposisi Guru SMA N 5 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Hampir 100%, jenjang pendidikan guru di SMA N 5 Banda Aceh berada pada strata satu (D4/S1) dan strata dua (S2). Tingkat pendidikan minimum guru yang mengajar di SMA N 5 Banda Aceh ialah D4/S1 dengan persentase sebesar 95% atau 55 orang. Guru SMA N 5 yang telah berhasil menempuh pendidikan strata dua (S2) sebanyak 3 orang (5%).

Gambar 3.15
Komposisi Siswa SMA N 5 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas
Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Pada tahun ajaran 2015/2016, jumlah siswa SMA N 5 Kota Banda Aceh sebanyak 639 orang. Jumlah masing-masing kelas, yaitu kelas X berjumlah 247 orang, kelas XI berjumlah 228 orang, dan kelas XII berjumlah 164 orang. Berdasarkan Gambar 3.15 terlihat bahwa siswa perempuan dan siswa laki-laki hampir seimbang jumlahnya pada kelas X dan kelas XII, sedangkan kelas XI lebih banyak didominasi oleh siswa perempuan daripada siswa laki-laki.

3.2.1.5 SMA N 7

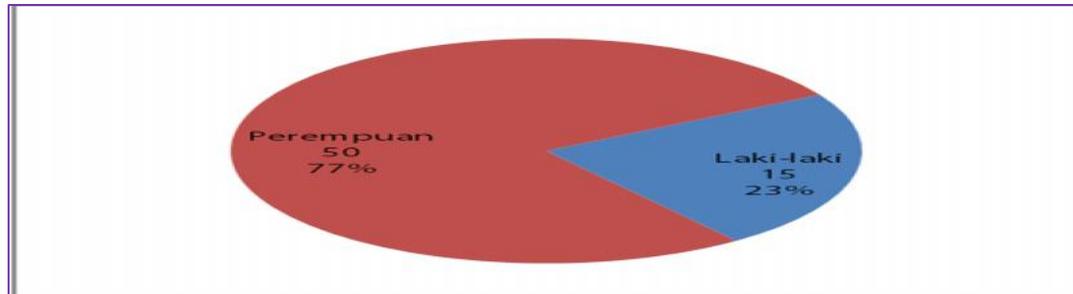
SMA N 7 Banda Aceh merupakan lembaga pendidikan yang berdiri sejak tahun 1954 dengan visi sekolah yang diusung, yaitu unggul dalam mutu berbasis pada agama.

Misi SMA N 7 Banda Aceh, sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelaksanaan proses belajar mengajar dan bimbingan secara efektif serta mengembangkan potensi sekolah.
2. Meningkatkan mutu dalam rangka meraih potensi memasuki UMPTN.

3. Meningkatkan disiplin warga sekolah.
4. Memupuk kerjasama antar warga sekolah.
5. Memupuk rasa kebersamaan dalam mengembangkan budi pekerti, bertaqwa, cerdas, terampil, inovatif, dinamis dan bertanggung jawab.
6. Melaksanakan proses belajar mengajar secara bilingual dalam rangka menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.
7. Mempelancar kegiatan shalat dzuhur berjamaah
 Sasaran SMA N 7, yakni:
 1. Terselenggara pembelajaran yang efektif dan efisien melalui peningkatan komitmen kinerja seluruh warga sekolah.
 2. Siswa memiliki kompetensi keagamaan yang memiliki nilai-nilai praktis dan terimplementasi dalam kehidupan sehari-hari.
 3. Siswa dan seluruh warga sekolah terbiasa hidup bersih, sehat dan mencintai lingkungan hidupnya.
 4. Pembinaan budaya daerah dapat terselenggara secara optimal melalui upaya, pengkondisian, pelatihan dan aktualisasi siswa.
 5. Terselenggara pembelajaran TOIEC, TOEFL, Pembinaan Klub serta pengkondisian sekolah melalui *English Day* dapat berjalan baik.
 6. Menyelenggarakan pendidikan komputer sebagai salah satu bentuk implementasi program *Life Skill* dan mengimplementasikan dalam berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan.
 7. Implementasi kurikulum KTSP dapat berlangsung sesuai tuntutan dengan ditunjang oleh Sumber Daya Manusia yang handal serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
 8. Persentase siswa yang diterima di Perguruan Tinggi Negeri mencapai 45% dari jumlah pendaftar.
 9. Pembinaan OSIS dan penyelenggaraan Ekskul dapat berfungsi sebagai wadah pembinaan kepribadian media kreativitas dan aktualisasi dari siswa untuk menunjang keberhasilan dalam kegiatan pembelajaran.
 10. Seluruh proses pendidikan terdukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

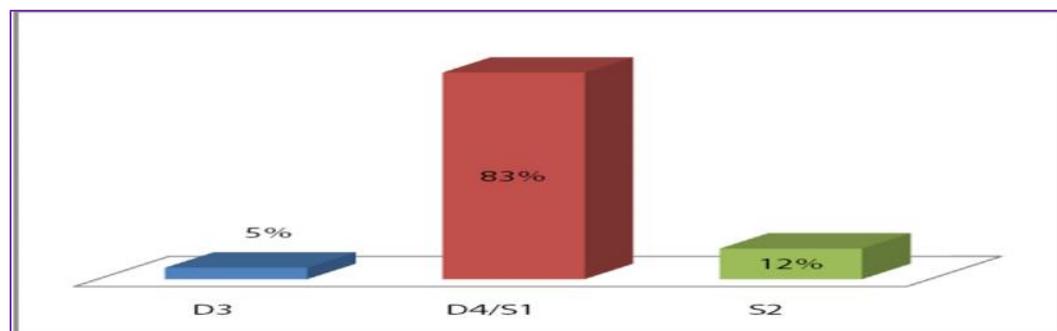
Gambar 3.16
Komposisi Guru SMA N 7 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Berdasarkan Gambar 3.16, guru SMA N 7 Banda Aceh lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru yang berjenis kelamin laki-laki. Guru perempuan berjumlah 50 orang atau sebesar 77% dari total guru yang mengajar di SMA N 7 Banda Aceh. Persentase guru laki-laki sebesar 23% atau 15 orang dari total 65 guru.

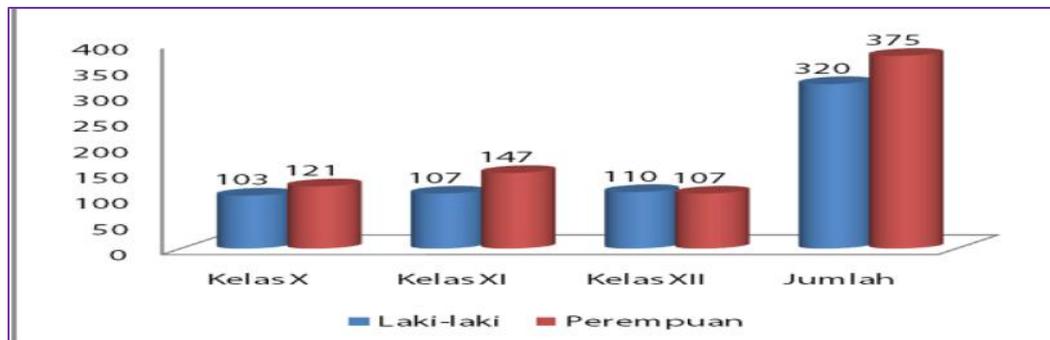
Gambar 3.17
Komposisi Guru SMA N 7 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Tingkat pendidikan guru SMA N 7 Banda Aceh minimum berpendidikan D3 sebesar 5% (3 orang). Jenjang pendidikan terbanyak pada guru SMA N 7 Banda Aceh adalah D4/strata satu (S1) dengan persentase sebesar 83% (54 orang) guru dan jenjang pendidikan strata dua (S2) merupakan posisi kedua dengan persentase sebesar 12% (8 orang) guru.

Gambar 3.18
Komposisi Siswa SMA N 7 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas
Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Jumlah siswa SMA N 7 Kota Banda Aceh sebanyak 695 orang pada tahun ajaran 2015/2016. Jumlah siswa pada masing-masing kelas, yaitu kelas X sebanyak 224 orang, kelas XI berjumlah 254 orang, dan kelas XII berjumlah 217 orang. Gambar 3.18 menunjukkan bahwa siswa perempuan dan siswa laki-laki hampir seimbang jumlahnya pada kelas X dan kelas XII, sedangkan kelas XI lebih banyak didominasi oleh siswa perempuan daripada siswa laki-laki.

3.2.1.6 SMA N 8

SMA N 8 Banda Aceh didirikan pada tahun 2000 yang merupakan Kelas Jauh dari SMA N 4 Banda Aceh. SMA N 8 terletak di kecamatan Kuta Alam, tepatnya di Gampong Kuta Baro dengan menempati luas tanah sebesar 7.995 m².

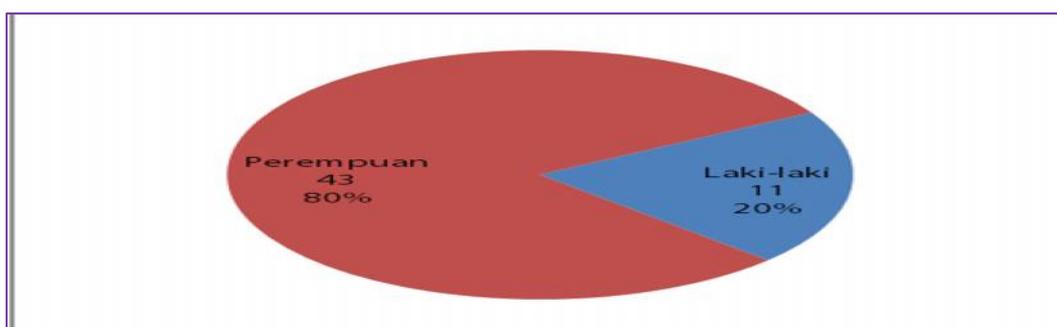
Visi SMA N 8 adalah unggul dalam mutu dan berbasis pada IMTAQ yang berwawasan teknologi. Visi tersebut mencerminkan cita-cita sekolah yang berorientasi ke depan dengan memperhatikan potensi kekinian, sesuai dengan norma dan harapan masyarakat.

Misi SMA N 8 dalam mendukung visinya, sebagai berikut:

1. Meningkatkan semangat kerja guru.
2. Mengaktifkan MGMP sekolah.
3. Meningkatkan penghayatan dan pemahaman keagamaan.
4. Menumbuhkan kepribadian yang luhur dan berakhlak mulia.

5. Memotivasi warga sekolah sehingga mampu memanfaatkan teknologi dalam kegiatan pembelajaran.

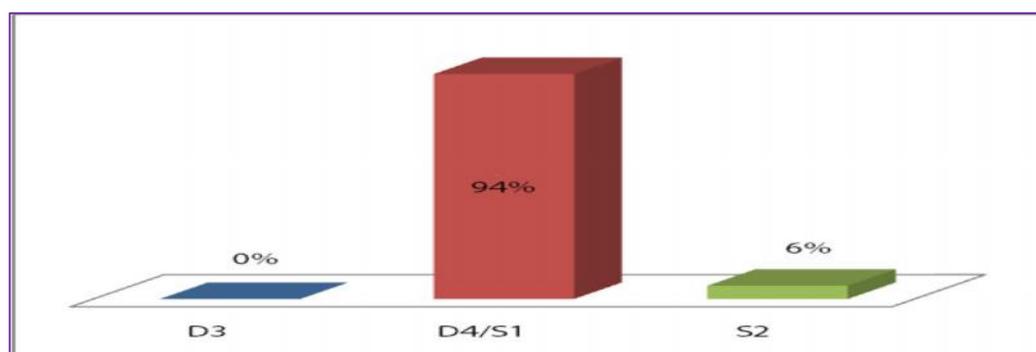
Gambar 3.19
Komposisi Guru SMA N 8 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Gambar 3.19 menunjukkan guru di SMA N 8 Banda Aceh lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru yang berjenis kelamin laki-laki. Guru perempuan berjumlah 43 orang atau sebesar 80% dari total guru yang mengajar di SMA N 8 Banda Aceh. Persentase guru laki-laki sebesar 20% atau 11 orang dari total 54 guru.

Gambar 3.20
Komposisi Guru SMA N 8 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Tingkat pendidikan guru di SMA N 8 Banda Aceh minimal D4 atau strata satu (S1). Jenjang pendidikan ini pun merupakan persentase terbesar pada guru yang mengajar di SMA N 8 dengan jumlah 51 orang (94%). Guru dengan tingkat pendidikan strata dua (S2) sebanyak 3 orang (6%).

Gambar 3.21
Komposisi Siswa SMA N 8 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas
Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Gambar 3.21 menunjukkan komposisi siswa laki-laki pada setiap jenjang kelas lebih banyak dibandingkan dengan siswa perempuan. Akan tetapi, jika dilihat per masing-masing kelas, antara siswa laki-laki dan siswa perempuan hampir seimbang. Jumlah siswa yang menuntut ilmu di SMA N 8 Banda Aceh tahun ajaran 2015/2016 sebanyak 719 orang. Kelas X berjumlah 252 siswa, kelas XI berjumlah 240 siswa dan kelas XII berjumlah 227 siswa.

3.2.1.7 SMA N 11

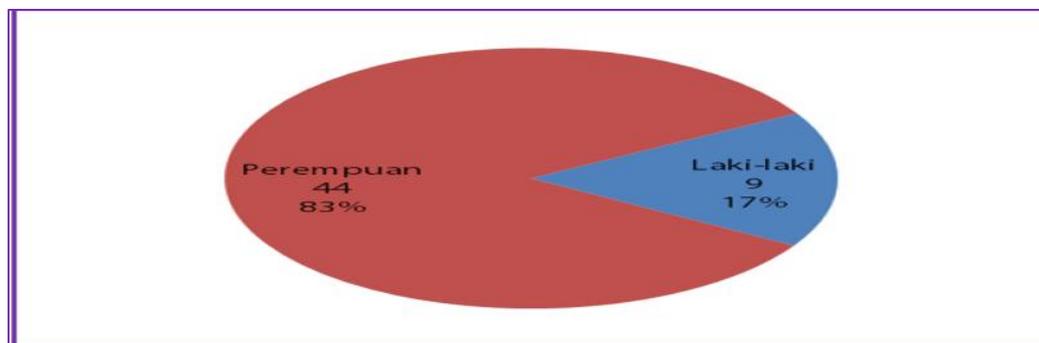
SMA N 11 Banda Aceh terletak di Jalan Blang Cut, Kecamatan Lueng Bata. SMA N 11 mengusung visi, yaitu meraih prestasi demi peningkatan mutu, serta menjunjung tinggi harkat, martabat, dan budaya berdasarkan iman dan taqwa.

Misi SMA N 11, sebagai berikut:

1. Meningkatkan proses belajar mengajar dan bimbingan secara efektif sehingga siswa mampu mengembangkan prestasi akademik yang dimilikinya secara optimal yang dilandasi iman dan taqwa.
2. Memupuk semangat juang dan berusaha yang tinggi dalam meraih prestasi, sehingga mampu bersaing secara positif dalam menghadapi tantangan globalisasi yang berdasarkan iman dan taqwa.
3. Berusaha bekerja sama dengan komite sekolah dalam mendidik siswa/siswi untuk dapat memiliki kecakapan hidup (*life skill*) sehingga mampu mengembangkan diri dalam kehidupan bermasyarakat.

4. Menumbuhkembangkan rasa cinta kebersamaan sesama warga sekolah dalam kehidupan sehari-hari dengan mengedepankan sikap dan moralitas yang positif sesuai dengan sendi-sendi ajaran agama.
5. Menumbuhkembangkan rasa cinta terhadap lingkungannya yang mampu menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan.
6. Meningkatkan prestasi dalam bidang ekstrakurikuler sesuai dengan potensi yang dimiliki.

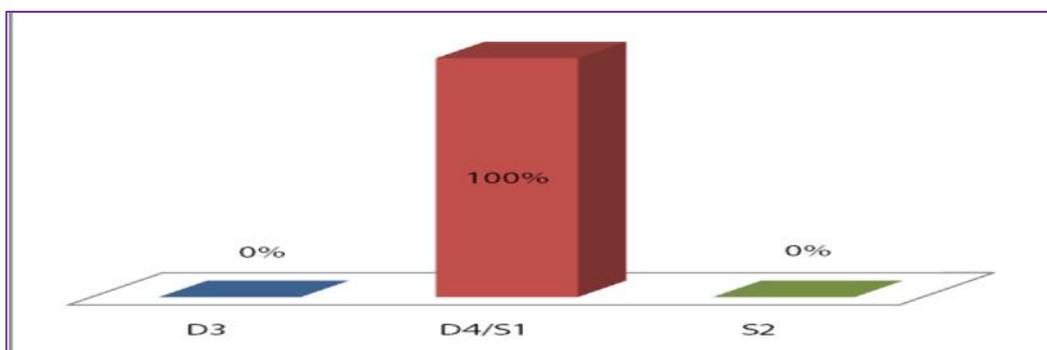
Gambar 3.22
Komposisi Guru SMA N 11 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Guru di SMA N 11 Banda Aceh lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru yang berjenis kelamin laki-laki. Guru perempuan berjumlah 44 orang atau sebesar 83% dari total guru yang mengajar di SMA N 11 Banda Aceh. Persentase guru laki-laki sebesar 17% atau 9 orang dari total 53 guru.

Gambar 3.23
Komposisi Guru SMA N 11 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015

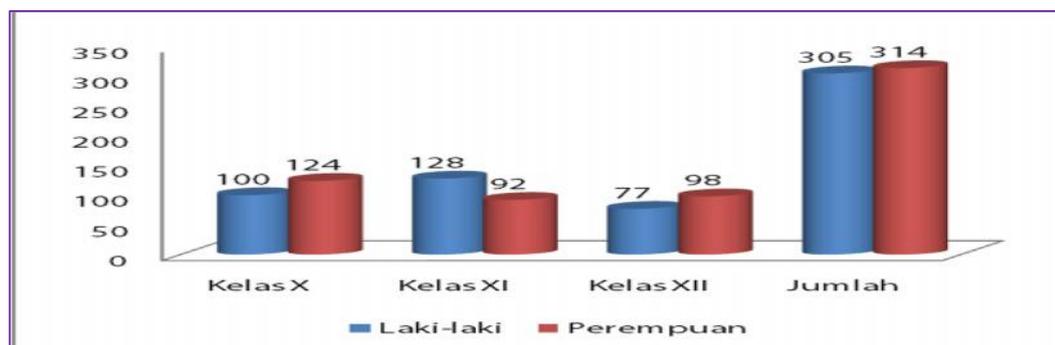


Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Gambar 3.23 menunjukkan bahwa 100% tingkat pendidikan guru yang mengajar di SMA N 11 Banda Aceh pada tahun 2015 adalah D4 atau strata satu (S1). Hal ini menunjukkan bahwa di SMA N 11 Banda Aceh tidak ada lagi guru yang pendidikannya D3.

Jumlah siswa yang menuntut ilmu di SMA N 11 Banda Aceh tahun ajaran 2015/2016 sebanyak 619 orang. Kelas X berjumlah 224 siswa, kelas XI berjumlah 220 siswa dan kelas XII berjumlah 175 siswa. Berdasarkan Gambar 3.24 memperlihatkan bahwa antara siswa perempuan dan siswa laki-laki hampir seimbang jumlahnya. Pada kelas X dan kelas XII, masih lebih banyak siswa perempuannya dibandingkan siswa laki-laki, sedangkan pada kelas XI terjadi perubahan signifikan dengan jumlah siswa laki-laki yang lebih banyak daripada siswa perempuan.

Gambar 3.24
Komposisi Siswa SMA N 11 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas
Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

3.2.1.8 SMA N 12

SMA N 12 berada di Jalan Panglima Nyak Makam No. 4 Bandar Baru, Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh. Berdirinya SMA N 12 pada 15 Desember 2004 berdasarkan Surat Keputusan Walikota bernomor 420/272/04.

Adapun yang menjadi Visi SMA N12 Kota Banda Aceh adalah mewujudkan siswa unggul dalam prestasi, bermoral, beriman dan bertaqwa berdasarkan iman dan taqwa dengan indikator:

1. Dapat bersaing dalam memperoleh NEM.
2. Dapat bersaing dalam melanjutkan ke perguruan tinggi.

3. Mampu berkreaitivitas menggunakan komputer.
4. Berprestasi dalam lomba olah raga.
5. Unggul dalam aktivitas keagamaan dan kesenian.
6. Meningkatkan kedisiplinan sekolah.

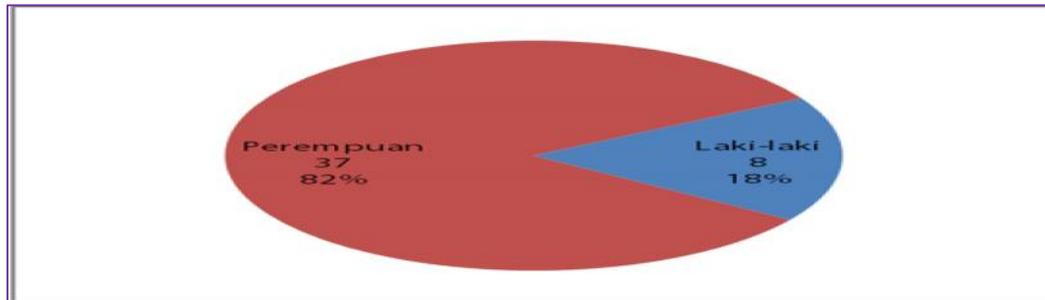
Misi SMA N 12 Banda Aceh, sebagai berikut:

1. Melaksanakan proses pembelajaran yang optimal dengan bimbingan yang kontinyu dan efektif sehingga setiap siswa mampu mengembangkan potensi dirinya sesuai dengan dirinya dan lingkungannya.
2. Menumbuhkan semangat bersaing yang positif sesuai potensi diri sehingga dapat berkembang secara optimal.
3. Mendorong semangat kinerja semua warga sekolah untuk mencapai keunggulan dalam semua potensi sekolah.
4. Menumbuhkan rasa solidaritas sosial, kekeluargaan, demokrasi dan rasa keagamaan dalam berbagai aktivitas sebagai dasar bertindak arif dalam kehidupan di sekolah dan kemasyarakatan.
5. Memiliki ketangguhan diri dalam berbagai tantangan global, bersemangat, kreatif, tangkas, sehat, serta jujur dalam budi pekerti.
6. Menumbuhkan rasa cinta lingkungan yang bersih, indah, aman, tertib dan nyaman.
7. Mengumpul apresiasi yang tinggi terhadap budaya bangsa dalam beragam wujudnya.
8. Meningkatkan prestasi dalam bidang ekstrakurikuler sesuai dengan potensi yang ada.

SMA N 12 juga makin giat dengan program khusus pengembangan diri, diantaranya Kelas Sains, Agama, Seni, Olahraga dan lainnya. Berbagai prestasi telah diukir oleh para siswa SMA N 12.

Guru SMA N 12 Banda Aceh lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru yang berjenis kelamin laki-laki. Guru perempuan berjumlah 37 orang atau sebesar 82% dari total guru yang mengajar di SMA N 12 Banda Aceh. Persentase guru laki-laki sebesar 18% atau 8 orang dari total 45 guru (Gambar 3.25).

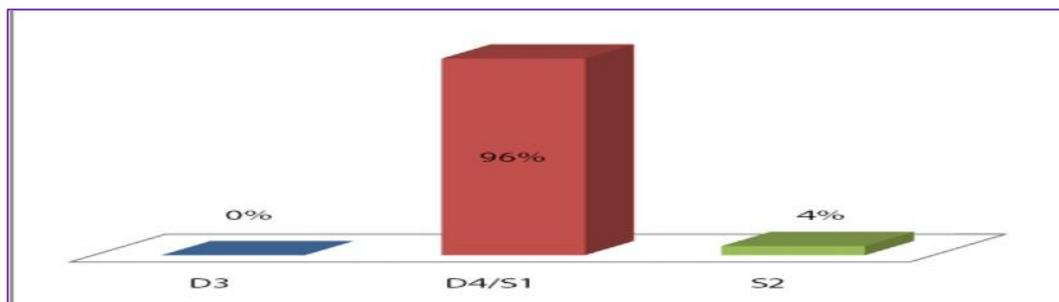
Gambar 3.25
Komposisi Guru SMA N 12 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Hampir 100%, jenjang pendidikan guru di SMA N 12 Banda Aceh berada pada strata satu (D4/S1) dan strata dua (S2). Guru dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 2 orang (4%). Tingkat pendidikan strata satu (D4/S1) merupakan posisi terbesar pada guru di SMA N 12 Banda Aceh dengan persentase 96% (43 guru). Guru SMA N 12 pada tahun 2015 tidak ada lagi yang berijazah D3.

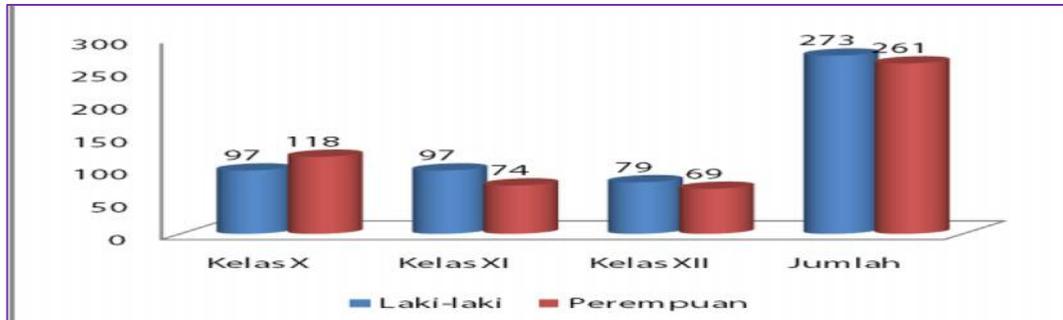
Gambar 3.26
Komposisi Guru SMA N 12 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Berdasarkan Gambar 3.27, komposisi siswa laki-laki lebih banyak daripada siswa perempuan yang bersekolah di SMA N 12 Banda Aceh pada tahun ajaran 2015/2016 dengan melihat jumlah total siswa. Jumlah siswa yang menuntut ilmu di SMA N 12 Banda Aceh sebanyak 534 orang. Kelas X berjumlah 215 siswa, kelas XI berjumlah 171 siswa dan kelas XII berjumlah 148 siswa. Kelas XI dan kelas XII lebih dominan siswa laki-laki daripada siswa perempuan, sedangkan kelas X kebalikannya.

Gambar 3.27
Komposisi Siswa SMA N 12 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas
Tahun 2015/2016

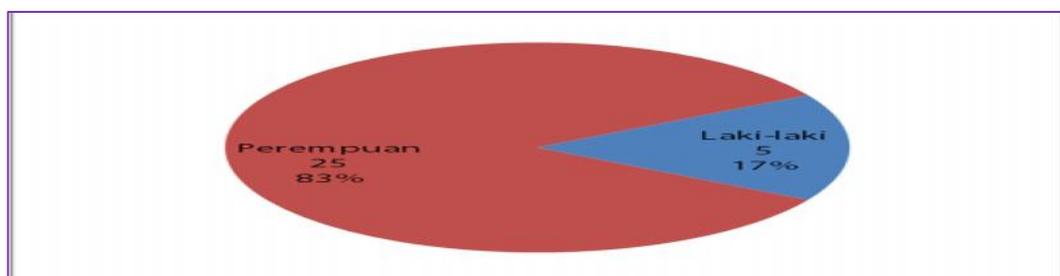


Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

3.2.1.9 SMA N 13

SMA N 13 Banda Aceh adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri berlokasi di Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh dengan alamat Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Beureueh, Bandar Baru, Kecamatan Kuta Alam.

Gambar 3.28
Komposisi Guru SMA N 13 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



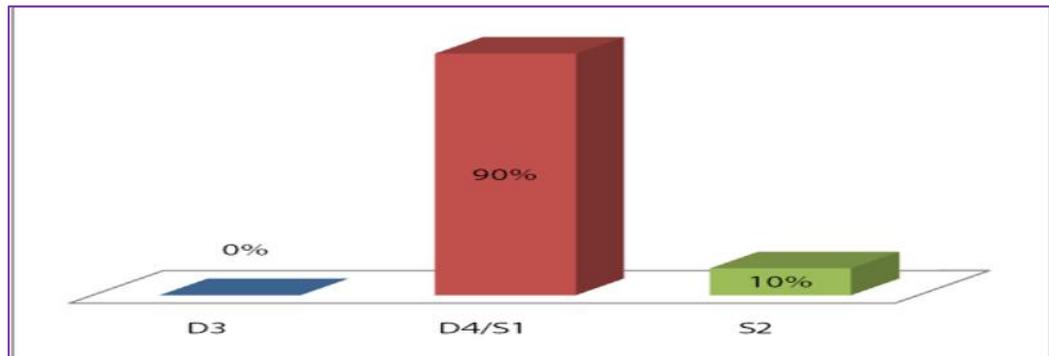
Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Guru yang mengajar di SMA N 13 Banda Aceh lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru yang berjenis kelamin laki-laki. Guru perempuan berjumlah 25 orang atau sebesar 83% dari total guru yang mengajar di SMA N 13 Banda Aceh. Persentase guru laki-laki sebesar 17% atau 5 orang dari total 30 guru.

Hampir 100%, jenjang pendidikan guru yang mengajar di SMA N 13 berada pada strata satu (D4/S1) dan strata dua (S2). Guru dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 3 orang (10%). Tingkat pendidikan strata satu (D4/S1) merupakan posisi

terbesar pada guru di SMA N 13 Banda Aceh dengan persentase 90% (27 guru). Guru yang mengajar di SMA N 13 pada tahun 2015 tidak ada lagi yang berijazah D3

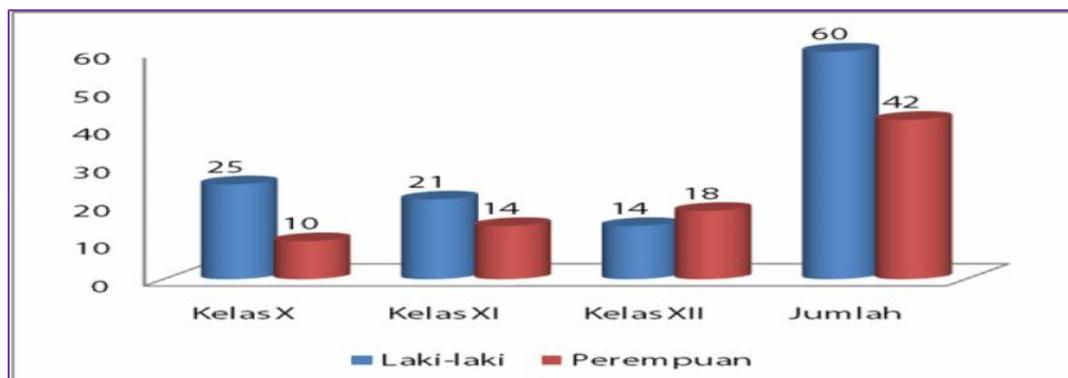
Gambar 3.29
Komposisi Guru SMA N 13 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Komposisi siswa laki-laki lebih banyak daripada siswa perempuan yang bersekolah di SMA N 13 Banda Aceh pada tahun ajaran 2015/2016 dilihat dari jumlah total siswa. Jumlah siswa yang bersekolah di SMA N 13 Banda Aceh sebanyak 102 orang. Kelas X berjumlah 35 siswa, kelas XI berjumlah 35 siswa dan kelas XII berjumlah 32 siswa. Kelas X dan kelas XI lebih dominan siswa laki-laki daripada siswa perempuan, sedangkan kelas XII kebalikannya.

Gambar 3.30
Komposisi Siswa SMA N 13 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016

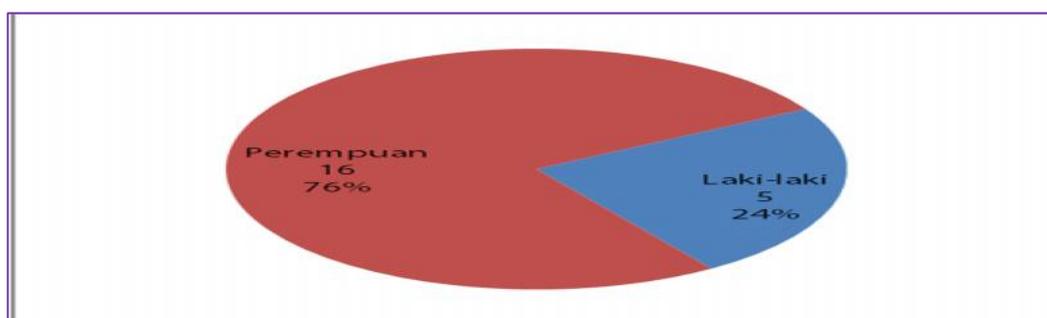


Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

3.2.1.10 SMA N 16

SMA Negeri 16 berada di Jalan P. Nyak Makam, Gampong Ilie, Ulee Kareng, Kota Banda Aceh. Berdasarkan Gambar 3.31 menunjukkan bahwa guru yang mengajar di SMA N 16 Banda Aceh lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru yang berjenis kelamin laki-laki. Guru perempuan berjumlah 16 orang atau sebesar 76% dari total guru yang mengajar di SMA N 16 Banda Aceh. Persentase guru yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 24% atau 5 orang dari total 21 guru.

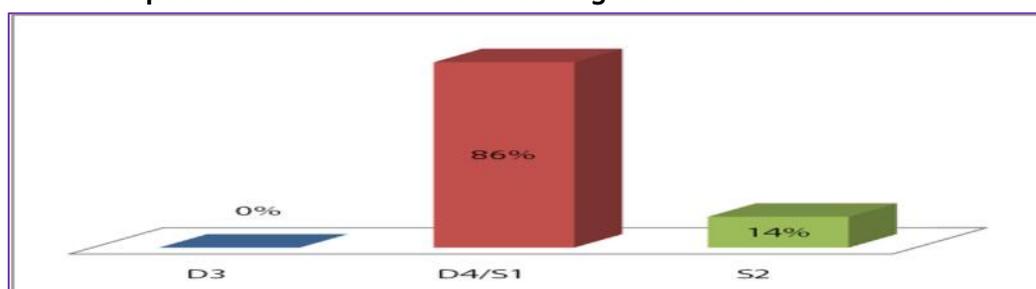
Gambar 3.31
Komposisi Guru SMA N 16 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Hampir 100%, jenjang pendidikan guru yang mengajar di SMA N 16 Banda Aceh berada pada strata satu (D4/S1) dan strata dua (S2). Guru dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 3 orang (14%). Tingkat pendidikan strata satu (D4/S1) merupakan posisi terbesar pada guru SMA N 16 Banda Aceh dengan persentase 86% (18 guru). Guru SMA N 16 Banda Aceh pada tahun 2015 tidak ada lagi yang berijazah D3 (Gambar 3.32).

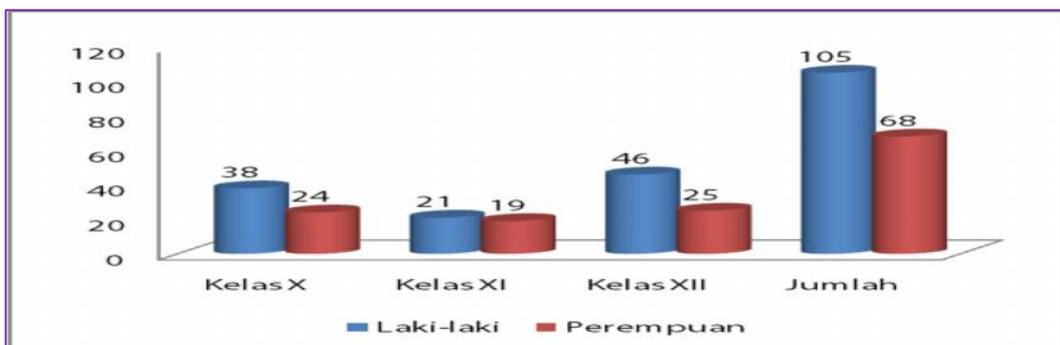
Gambar 3.32
Komposisi Guru SMA N 16 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Gambar 3.33 menunjukkan distribusi siswa laki-laki lebih banyak daripada siswa perempuan yang bersekolah di SMA N 16 Banda Aceh pada tahun ajaran 2015/2016. Jumlah siswa yang menuntut ilmu di SMA N 16 Banda Aceh sebanyak 173 orang. Kelas X berjumlah 62 siswa, kelas XI berjumlah 40 siswa dan kelas XII berjumlah 71 siswa. Perbandingan siswa laki-laki dan siswa perempuan dilihat per masing-masing kelas masih didominasi oleh siswa laki-laki, walaupun pada kelas XI antara siswa laki-laki dan siswa perempuan hampir berimbang.

Gambar 3.33
Komposisi Siswa SMA N 16 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas
Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

3.2.2 Profil SMK N

3.2.2.1 SMK N 1

SMK N 1 Banda Aceh merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) tertua di Provinsi Aceh yang diresmikan tanggal 1 Desember 1957 dengan Surat Keputusan Menteri No. 792/B.III KEDJ Tanggal 1 November 1957. Sampai saat ini pun SMK N 1 Banda Aceh tetap masih dipercaya masyarakat sebagai tempat putra-putri mereka dididik. SMK N 1 bertempat di Gampong Mibo, Kecamatan Banda Raya, Lhong Raya, Banda Aceh.

Visinya, yakni menghasilkan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan industri nasional dan internasional yang memiliki keahlian kewirausahaan, IPTEK dan IMTAQ.

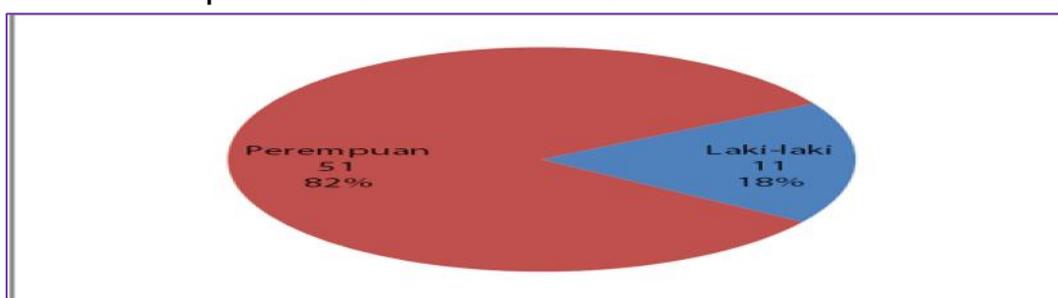
Misi SMK N 1 sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pendidikan formal dibidang bisnis dan manajemen, pariwisata dan teknologi secara profesional dan berkualitas, sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan industri;

2. Mengembangkan wadah praktik siswa untuk pengembangan wirausaha yang sesuai dengan kompetensi keahlian;
3. Menyiapkan lulusan yang berkarakter bangsa dan berakhlak mulia.

Jurusan yang ada di SMK N 1 terdiri dari Teknik komputer dan jaringan, Administrasi perkantoran, Usaha jasa pariwisata, Persiapan grafika, Akuntansi, dan Penjualan. Sedangkan fasilitas yang dapat dinikmati siswa, yaitu lab. komputer, lab. bahasa, toko/*business centre*, lab. *tour and travel*, lab. *web design*, lab. *virtual office*, lab. multimedia, lab. penyelesaian grafika, lab. *accounting*, gudang grafika, lab. *networking*, lab. *offset*, taman, aula bersama, ruang media, lapangan basket dan volly, mesjid, dan perpustakaan.

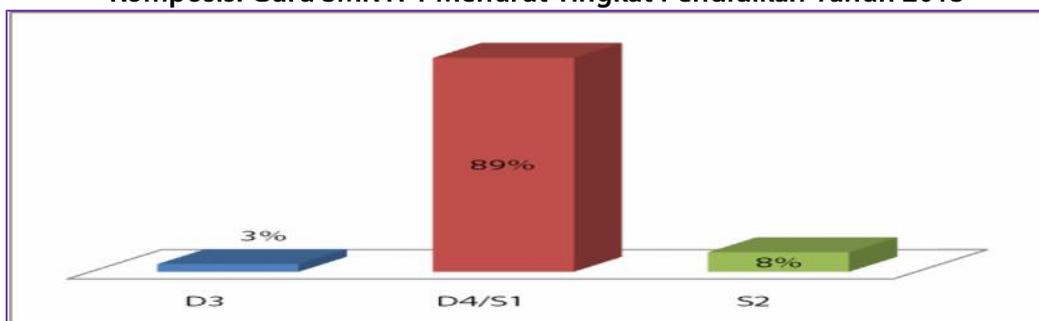
Gambar 3.34
Komposisi Guru SMK N 1 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



Sumber: *Disdikpora Banda Aceh, 2015*

Komposisi guru SMK N 1 Banda Aceh lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebesar 51 orang (82%) dibandingkan dengan guru berjenis kelamin laki-laki. Persentase guru laki-laki yang mengajar di SMK N 1 Banda Aceh sebesar 18% dari total 62 guru.

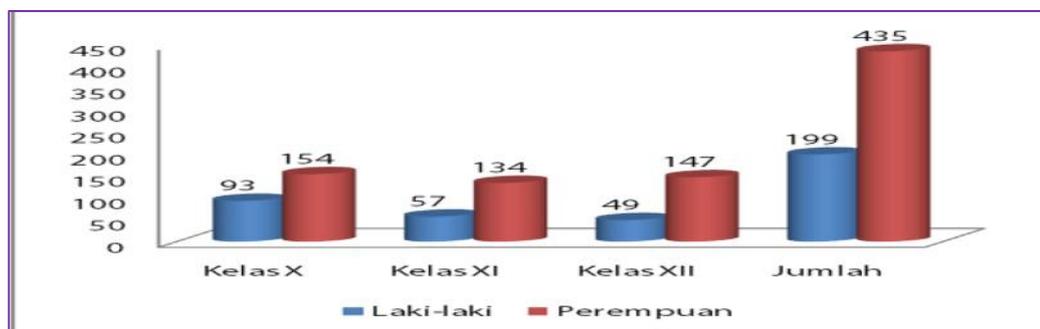
Gambar 3.35
Komposisi Guru SMK N 1 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: *Disdikpora Banda Aceh, 2015*

Gambar 3.35 memperlihatkan guru yang mengajar di SMK N 1 Banda Aceh paling minimum berpendidikan D3 dengan persentase sebesar 3 % atau 2 orang guru. Guru yang lulusan D4/strata satu (S1) merupakan tingkat pendidikan terbanyak pada SMK N 1 Banda Aceh dengan persentase sebesar 89% atau 55 orang guru. SMK N 1 juga telah memiliki guru yang berijazah strata dua (S2) dengan jumlah 5 orang (8%).

Gambar 3.36
Komposisi Siswa SMK N 1 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas
Tahun 2015/2016



Sumber: *Disdikpora Banda Aceh, 2015*

Jumlah siswa yang menuntut ilmu di SMK N 1 Banda Aceh pada tahun ajaran 2015/2016 sebanyak 634 orang. Kelas X berjumlah 247 siswa, kelas XI berjumlah 191 siswa, dan kelas XII berjumlah 196 siswa. Distribusi siswa perempuan jauh mendominasi dibandingkan dengan siswa laki-laki, baik secara jumlah total siswa maupun per masing-masing kelas.

3.2.2.2 SMK N 2

SMK N 2 Banda Aceh didirikan pada tanggal 1 Januari 1956 dengan nama STM yang berlokasi di Jl. SM Raja Kampung Mulia. Sejak tahun 1989 menempati lokasi di Jl. P. Nyak Makam Lampineung Kota Baru, Banda Aceh. Mulai tahun pelajaran 1996/1997 STM Negeri Banda Aceh berubah nama menjadi SMK N 2 Banda Aceh. Setelah bencana Tsunami, pada tanggal 18 Oktober 2008 pindah ke lokasi Jl. Sultan Malikul Saleh, Lhoong Raya, Banda Aceh yang dibangun oleh Negara Federal Jerman.

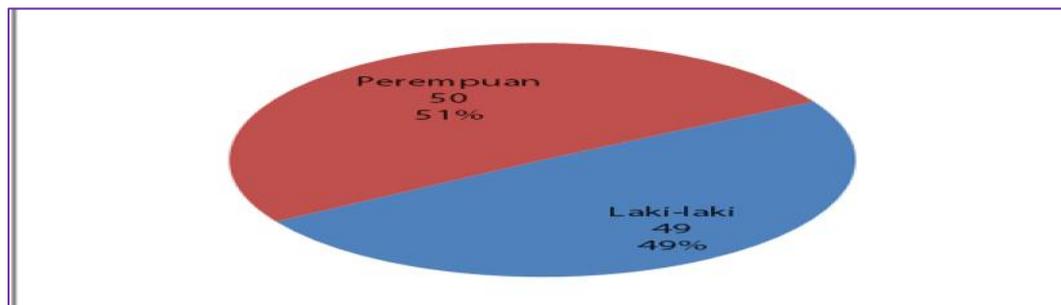
Visi SMK N 2 Banda Aceh adalah menjadi lembaga pendidikan dan tempat pelatihan SDM yang terampil, berwawasan bisnis dan teknologi yang mampu menghadapi era global.

Misi SMK N 2 sebagai berikut, yaitu:

1. Menyiapkan tamatan yang berkepribadian baik dan mampu mengembangkan diri.
2. Menyiapkan tenaga terampil yang mampu bersaing dilapangan kerja.
3. Menyiapkan tamatan yang berjiwa wirausaha yang tangguh dalam bidang teknologi dan industri.
4. Menyiapkan SMK Negeri 2 Banda Aceh sebagai SMK yang mandiri.

Produk SMK N 2 Banda Aceh meliputi teknik las, teknik permesinan, teknik audio video, teknik elektronika industri, teknik komputer jaringan, teknik gambar bangunan, teknik konstruksi batu, teknik konstruksi kayu, teknik kendaraan ringan, teknik instalasi tenaga listrik, teknik distribusi tenaga listrik, dan teknik pendingin & tata udara.

Gambar 3.37
Komposisi Guru SMK N 2 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015

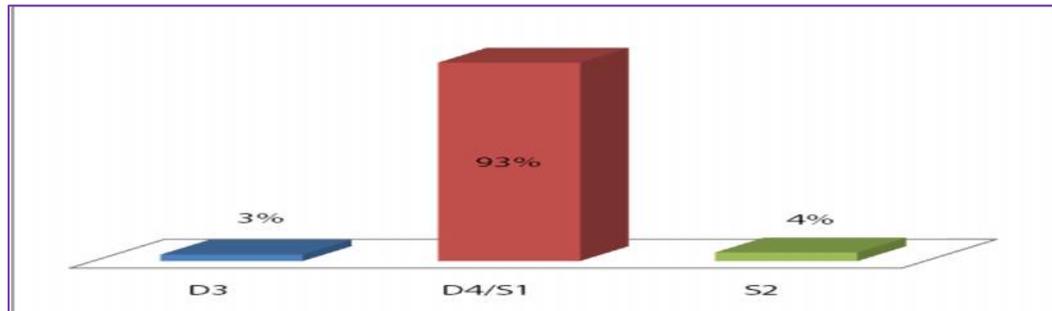


Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Komposisi guru yang mengajar di SMK N 2 Banda Aceh hampir berimbang antara guru yang berjenis kelamin perempuan dengan guru berjenis kelamin laki-laki. Jumlah guru perempuan sebanyak 50 orang (51%) dan jumlah guru laki-laki yang mengajar di SMK N 2 Banda Aceh sebanyak 49 orang (49%), sehingga jumlah keseluruhan guru sebanyak 99 orang.

Gambar 3.38 menunjukkan bahwa guru yang mengajar di SMK N 2 Banda Aceh paling minimum berpendidikan D3 dengan persentase sebesar 3 % atau 3 orang. Guru yang lulusan D4/strata satu (S1) merupakan tingkat pendidikan terbanyak pada SMK N 2 Banda Aceh dengan persentase sebesar 93% atau 92 orang. SMK N 2 juga telah memiliki guru yang berijazah strata dua (S2) dengan jumlah 4 orang (4%).

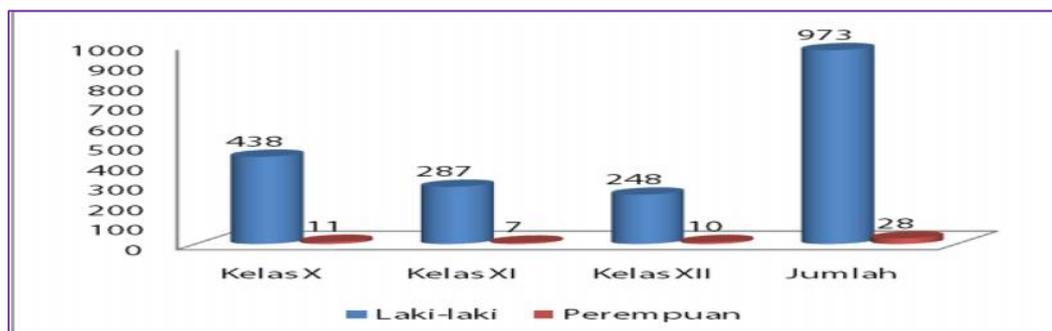
Gambar 3.38
Komposisi Guru SMK N 2 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Distribusi siswa laki-laki dominan daripada siswa perempuan yang bersekolah di SMK N 2 Banda Aceh pada tahun ajaran 2015/2016, baik dari jumlah total siswa maupun per jenjang kelas. Jumlah siswa yang bersekolah di SMK N 2 sebanyak 1001 orang. Kelas X berjumlah 449 siswa, kelas XI berjumlah 294 siswa dan kelas XII berjumlah 258 siswa. Banyaknya siswa laki-laki disebabkan jurusan pada SMK N 2 Banda Aceh adalah bidang perteknikan yang memang biasanya diminati oleh kalangan laki-laki dibandingkan perempuan.

Gambar 3.39
Komposisi Siswa SMK N 2 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

3.2.2.3 SMK N 3

SMK N 3 Banda Aceh telah berdiri sejak tahun 1957 dan sudah beberapa kali berganti nama. Terakhir, nama yang digunakan adalah SMK N 3 Pariwisata Banda

Aceh. Sejak tahun 2008 menempati gedung baru yang merupakan donasi dari Jerman. SMK N 3 berada dalam satu lokasi dengan SMK N 1 dan SMK N 2.

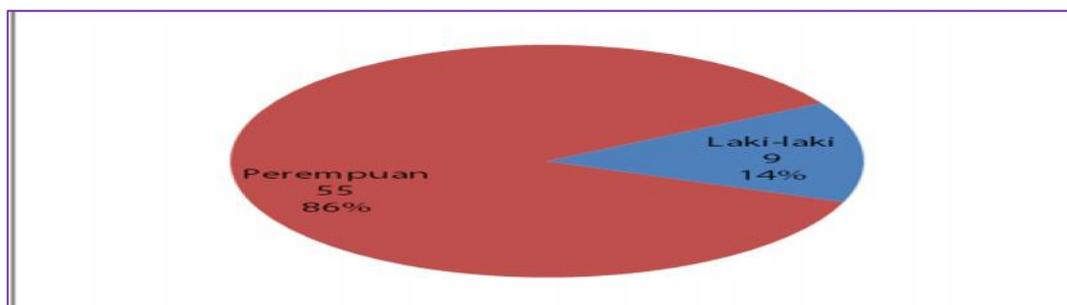
Visi SMK N 3 adalah menjadikan SMK unggul yang menghasilkan tenaga profesional yang beriman dan bertakwa memenuhi standar nasional dan internasional.

Misi SMK N 3, yakni bersama industri merancang, melaksanakan dan mengevaluasi pendidikan pelatihan ketrampilan untuk:

1. Mewujudkan budaya kerja industri.
2. Menghasilkan tamatan terampil sesuai dengan program keahlian.
3. Melaksanakan uji kompetensi dan sertifikasi.
4. Memasarkan lulusan.

Jurusan pada SMK N 3 terdiri dari akomodasi perhotelan, tata boga, tata busana, dan tata kecantikan. Bersekolah di SMK N 3 dirancang untuk 3 (tiga) tahun pendidikan dengan menggunakan sistem ganda, yang maksudnya pendidikan di sekolah dihubungkan dengan dunia industri/usaha. Pembelajaran di sekolah terbagi atas 60% praktek dan 40% teori. Untuk praktek di dunia usaha/industri dilaksanakan selama 4-6 bulan. Beberapa dunia usaha yang menjadi mitra kerjasama dengan SMK N 3, yaitu The Pade Hotel, Hotel Oasis, Hotel Jeumpa, Hermes Palace Hotel, Rekha Salon, Nana Salon, ACS, Ipah Modiste, Kuta Raja Tailor, dan lainnya.

Gambar 3.40
Komposisi Guru SMK N 3 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015

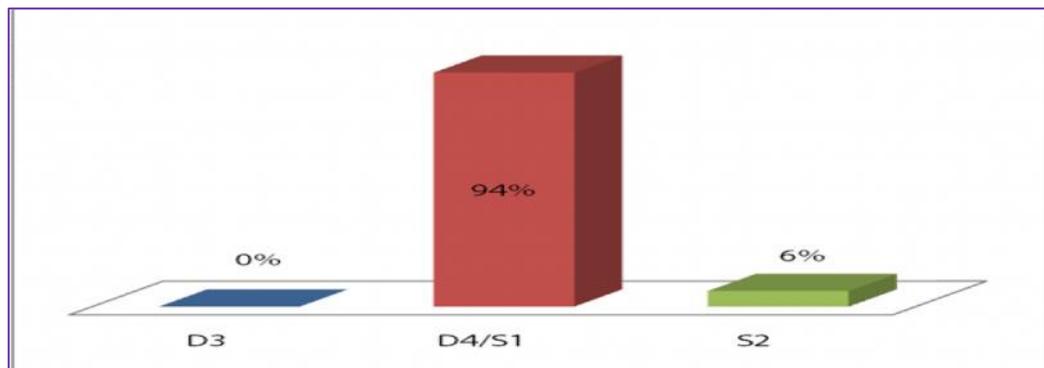


Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Distribusi guru yang mengajar di SMK N 3 Banda Aceh lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru yang berjenis kelamin laki-laki. Jumlah guru perempuan yang mengajar sebanyak 55 orang (86%), sedangkan

guru laki-laki yang mengajar berjumlah 9 orang (14%), sehingga jumlah keseluruhan guru SMK N 3 Banda Aceh sebanyak 64 orang.

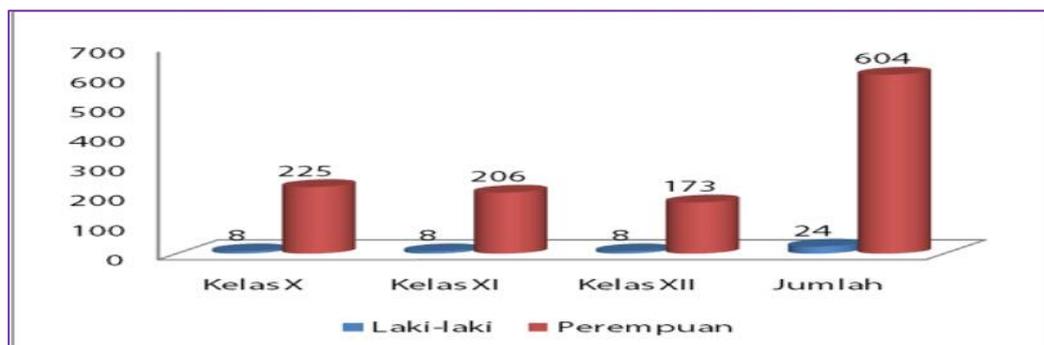
Gambar 3.41
Komposisi Guru SMK N 3 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Hampir 100%, jenjang pendidikan guru yang mengajar di SMK N 3 Banda Aceh berada pada strata satu (D4/S1) dan strata dua (S2). Guru dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 4 orang (6%). Tingkat pendidikan strata satu (D4/S1) merupakan posisi terbesar pada guru SMK N 3 Banda Aceh dengan persentase 94% (60 guru). Guru SMK N 3 Banda Aceh pada tahun 2015 tidak ada lagi yang berijazah D3.

Gambar 3.42
Komposisi Siswa SMK N 3 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

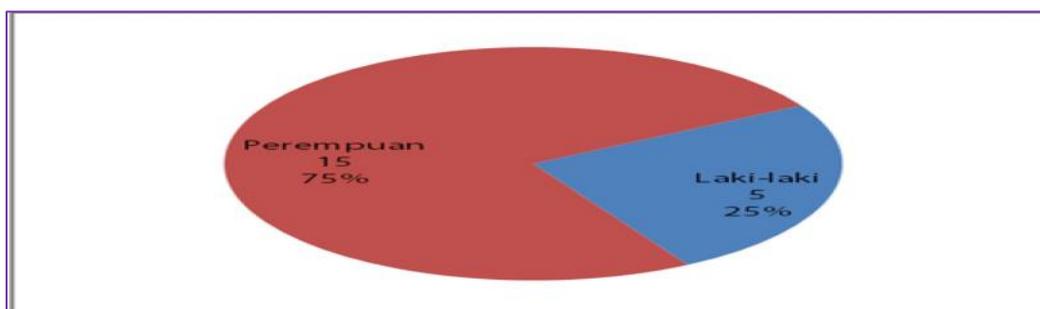
Distribusi siswa perempuan lebih dominan daripada siswa laki-laki yang bersekolah di SMK N 3 Banda Aceh pada tahun ajaran 2015/2016, baik dari jumlah

total siswa maupun dari masing-masing kelas. Jumlah siswa yang menuntut ilmu di SMK N 3 sebanyak 628 orang. Kelas X berjumlah 233 siswa, kelas XI berjumlah 214 siswa dan kelas XII berjumlah 181 siswa. Banyaknya peminat SMK N 3 Banda Aceh dari kalangan yang berjenis kelamin perempuan daripada laki-laki disebabkan jurusan pada sekolah ini adalah tata boga, tata busana, tata kecantikan dan perhotelan.

3.2.2.4 SMK N 4

SMK N 4 Banda Aceh berlokasi di Jl. Sisingamangaraja No.109, Gampong Mulia, Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh. Jurusan atau kompetensi keahlian pada SMKN 4, yaitu Neutika Kapal Penangkap Ikan, Teknik Kapal Penangkap Ikan, Teknik Kendaraan Ringan, dan Teknik Sepeda Motor.

Gambar 3.43
Komposisi Guru SMK N 4 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015

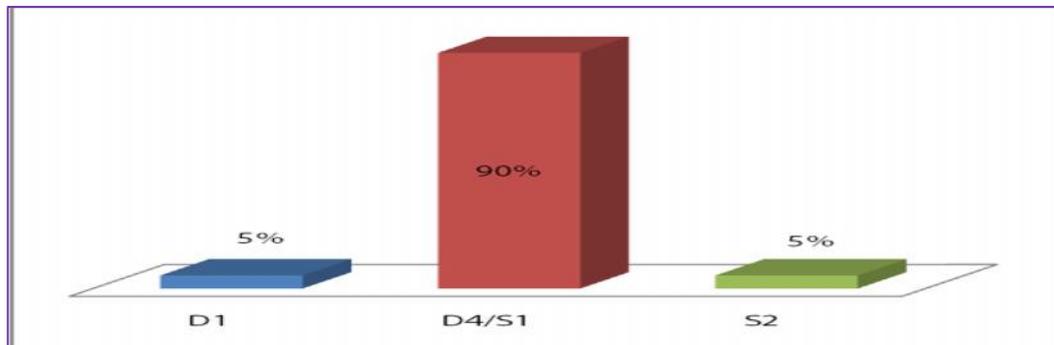


Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Komposisi guru yang mengajar di SMK N 4 Banda Aceh lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru yang berjenis kelamin laki-laki. Jumlah guru perempuan sebanyak 15 orang (75%), sedangkan guru laki-laki sebanyak 5 orang (25%), sehingga jumlah keseluruhan guru yang mengajar di SMK N 4 Banda Aceh sebanyak 20 orang.

Berdasarkan Gambar 3.44, guru yang mengajar di SMK N 4 Banda Aceh paling minimum berpendidikan D1 dengan persentase sebesar 5% atau 1 orang. Guru dengan lulusan D4/S1 merupakan tingkat pendidikan terbanyak dengan jumlah 18 orang (90%). SMK N 4 Banda Aceh telah memiliki guru pengajar yang lulusan strata dua (S2) sebanyak 1 orang (5%).

Gambar 3.44
Komposisi Guru SMK N 4 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Pada tahun ajaran 2015/2016, siswa yang menuntut ilmu di SMK N 4 Banda Aceh hanya yang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini disebabkan jurusan pada sekolah kejuruan ini, yaitu neutika kapal penangkap ikan, teknika kapal penangkap ikan, teknik kendaraan ringan, dan teknik sepeda motor, merupakan bidang yang memang didominasi oleh laki-laki.. Jumlah siswa yang bersekolah di SMK N 4 Banda Aceh sebanyak 179 orang. Kelas X berjumlah 73 siswa, kelas XI berjumlah 56 siswa dan kelas XII berjumlah 50 siswa.

Gambar 3.45
Komposisi Siswa SMK N 4 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

3.2.2.5 SMK N 5 Telkom

SMK N 5 Telkom Banda Aceh merupakan Sekolah Menengah Kejuruan, khususnya pada program keahlian telekomunikasi yang pertama di Provinsi Aceh dengan Surat Keputusan Walikota Banda Aceh No. 89 Tahun 2009 pada tanggal 14

April 2009 dengan status Persiapan Negeri dengan alamat di Jl. P. Nyak Makam No. 2 Lampineung. Pada Tanggal 16 November 2009 SMK Persiapan 5 Telkom Banda Aceh, resmi dinegerikan menjadi Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 5 Telkom Kota Banda Aceh oleh Pj. Bapak Walikota Banda Aceh dengan No. 309 Tahun 2009. SMK N 5 Telkom Banda Aceh merupakan satu-satunya Sekolah Telekomunikasi yang negeri di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, SMKN 5 Telkom Banda Aceh bekerja sama dengan PT. TELKOM Kandatel NAD dalam rangka memajukan proses belajar mengajar yang berhubungan langsung dengan teknis telekomunikasi. Pada tahun 2013, SMK N 5 Telkom membuka Kompetensi Keahlian Rekayasa Perangkat Lunak (RPL) dimana kompetensi keahlian Rekayasa Perangkat Lunak dan Teknik Jaringan Akses masih dalam bidang keahlian Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Visi SMK N 5 Telkom adalah menjadikan SMK N 5 Telkom Banda Aceh sebagai pusat keunggulan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi yang memiliki Sumberdaya Manusia yang produktif, bermartabat serta dapat bersaing ditingkat lokal, regional dan internasional.

Misi untuk mendukung visinya, sebagai berikut:

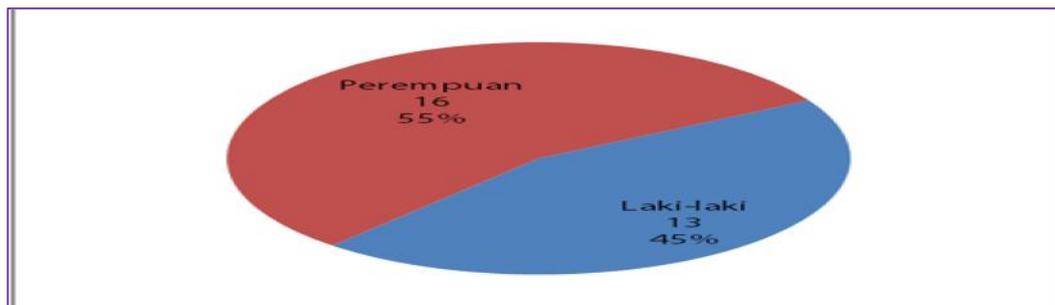
1. Menjunjung tinggi nilai keagamaan (*religious*).
2. Mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi (ICT).
3. Membangun kewirausahaan (*entrepreneurship*).
4. Menerapkan kedisiplinan (*discipline*).
5. Kebugaran Jasmani (*sport*).
6. Menjaga dan melestarikan seni budaya (*art*).
7. Meningkatkan komunikasi bahasa asing (*foreign language*).
8. Melestarikan 7K (Keamanan, Ketertiban, Kedisiplinan, Kebersihan, Keindahan, Kesopanan, Kerapian).
9. Memberdayakan lingkungan sekolah untuk mewujudkan Wiyatamandala.
10. Meningkatkan kualitas tamatan berstandar Nasional dan Internasional.

Fasilitas SMK N 5 Telkom terdiri dari bengkel jarlokot (jaringan lokal akses tembaga), bengkel *fiber optic*, bengkel *maintenance and repair*, dan laboratorium ICT.

Komposisi guru yang mengajar di SMK N 5 Banda Aceh lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan guru yang berjenis kelamin laki-laki. Jumlah guru perempuan sebanyak 16 orang (55%), sedangkan guru laki-

berjumlah 13 orang (45%), sehingga jumlah keseluruhan guru yang mengajar di SMK N 5 Banda Aceh sebanyak 29 orang (Gambar 3.46).

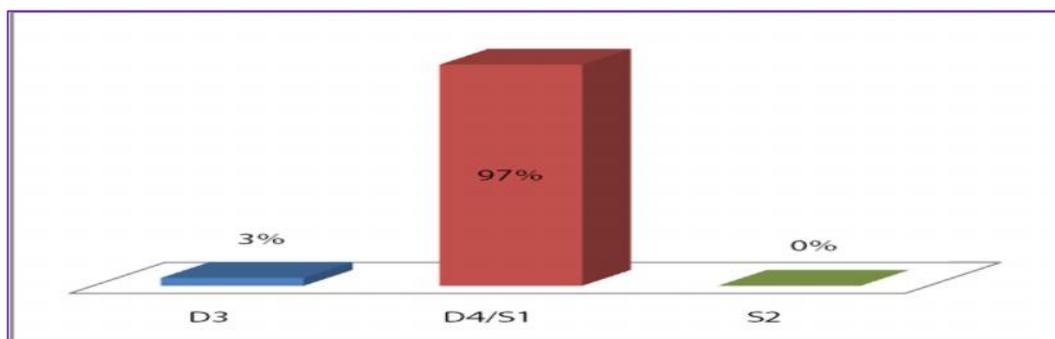
Gambar 3.46
Komposisi Guru SMK N 5 Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Guru yang mengajar di SMK N 5 Banda Aceh minimal berpendidikan D3 dengan persentase sebesar 3% (1 orang). Guru yang lulusan D4/strata satu (S1) merupakan tingkat pendidikan terbanyak di SMK N 5 dengan persentase sebesar 97% atau 28 orang.

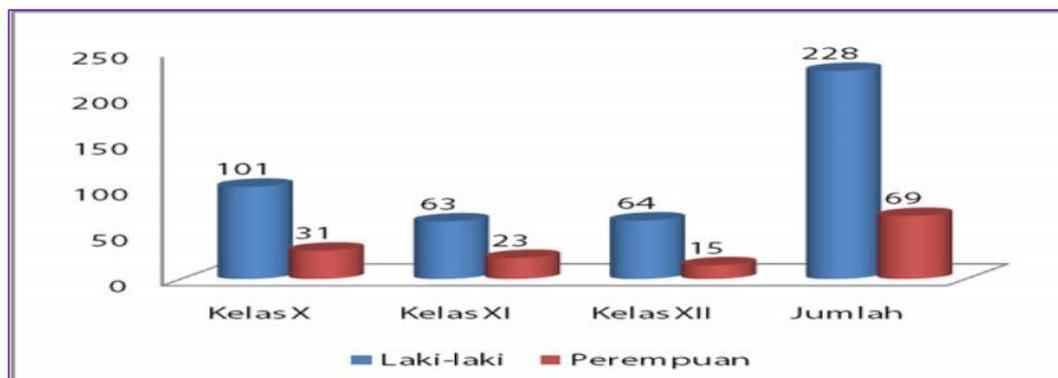
Gambar 3.47
Komposisi Guru SMK N 5 Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda aceh, 2015

Gambar 3.48 menunjukkan distribusi siswa laki-laki lebih banyak daripada siswa perempuan yang bersekolah di SMK N 5 Banda Aceh pada tahun ajaran 2015/2016, baik dari jumlah total siswa maupun per jenjang kelas. Jumlah siswa yang menuntut ilmu di SMK N 5 sebanyak 297 orang. Kelas X berjumlah 132 siswa, kelas XI berjumlah 86 siswa dan kelas XII berjumlah 79 siswa.

Gambar 3.48
Komposisi Siswa SMK N 5 Menurut Jenis Kelamin dan Kelas
Tahun 2015/2016



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

3.2.2.6 SMTI N

Sekolah Menengah Teknik Industri (SMTI) adalah sekolah berbasis industri. Sekolah ini dimulai pada tanggal 2 September 1965 dengan nama Sekolah Teknik Industri Menengah Atas (STIMA) yang dikelola oleh pusat pendidikan dan pelatihan (Pusdiklat) Industri Kementerian Perindustrian RI, kini berubah menjadi SMTI Negeri Banda Aceh. SMTI N beralamat di Jl. Twk. Hasyim Banta Muda No. 6, Kampung Mulia, Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh.

Motto sekolah ini adalah industrialisasi menuju kehidupan yang lebih baik. Visinya, yaitu terwujudnya SMTI N Banda Aceh sebagai sekolah kejuruan yang unggul. Misi yang mendukung visi SMTI N, yakni menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan kejuruan industri yang berkualitas dalam rangka menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) industri tingkat menengah yang produktif, terampil, unggul dan mandiri.

Kurikulum SMTI N menerapkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan mengacu kepada Standar Nasional dan Internasional yang diseimbangkan 60% praktek dan 40% teori dengan masa pendidikan 3 (tiga) tahun. Kompetensi lulusan yang diharapkan, sebagai berikut:

1. Mampu membaca dan membuat bermacam-macam diagram aliran proses dan peralatan.
2. Memahami prinsip kerja, fungsi, dan struktur utama peralatan industri kimia dan permesinan.
3. Mampu membuat perhitungan operasi teknik kimia sederhana.

4. Mampu menganalisa proses secara kualitatif dan kuantitatif.
5. Mampu mengelola usaha kecil dan membuat analisa ekonomi sederhana.
6. Memahami dasar-dasar organisasi dan metode pengendalian dalam industri.
7. Memiliki kecakapan, kedisiplinan dan motivasi kerja dengan dibekali pelatihan *Achievement Motivation Training* (AMT).
8. Mampu mengolah hasil perkebunan, perikanan, dan peternakan.
9. Mampu bekerja dalam tim karena dibekali dengan kegiatan *OutBond* dan latihan kepemimpinan di alam terbuka.
10. Mampu mengolah dan mengelola berbagai hasil tanaman pangan hortikultura (Agro Industri).

Fasilitas SMTI N meliputi tenaga pengajar berkualitas dan terlatih; perkantoran dengan fasilitas modern; ruangan belajar teori dan multimedia; laboratorium (lab.) dengan teknologi modern (lab. proses industri kimia, lab. kimia analisis, lab. teknologi kimia industri, lab. operasi teknik kimia, lab. industri kimia kecil, lab. mekanikal, lab. mikrobiologi, lab. instrumentasi makanan minuman, lab. komputer, lab. fisika); ruang perpustakaan; aula; bus antar jemput siswa; kantin sekolah; musholla; sarana olah raga; dan sarana parkir.

3.2.3 Profil Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga

Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah berfungsi melaksanakan koordinasi, merumuskan kebijakan makro/umum pemerintah daerah Kota Banda Aceh di bidang isi, proses, dan hasil pendidikan, menyelenggarakan administrasi pemerintahan, mengelola sumber daya aparatur, keuangan, sarana dan prasarana, serta membina hubungan kerja dengan seluruh organisasi perangkat daerah.

Selain itu, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga juga berfungsi sebagai pengorganisasian kegiatan kependidikan, pemuda dan olah raga yang keberadaannya menjadi simbol supremasi kegiatan pemerintah Kota Banda Aceh. Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Banda Aceh Nomor 02 tahun 2008 tanggal 30 Oktober 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh berarti telah mempertegas peran dan fungsi Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh di era otonomi daerah.

Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh adalah unsur instansi pemerintah Kota Banda Aceh dibidang pendidikan, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Banda Aceh melalui Sekretaris Daerah.

Visi Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh adalah ***"Menjadi Pengelola Pendidikan Yang Berkualitas, Bermartabat dan Islami"***. Sementara itu sesuai dengan misi Walikota, Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Kota Banda Aceh, dan capaian-capaian terakhir penyediaan layanan pendidikan oleh Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh. Misi Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh adalah:

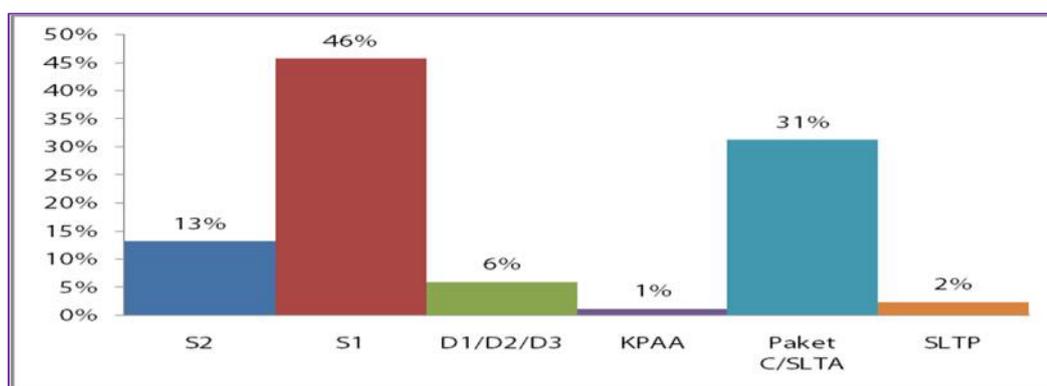
- 1) Melaksanakan pendidikan yang merata, dan terbebas dari hambatan biaya.
- 2) Meningkatkan pengelolaan lembaga pendidikan yang profesional.
- 3) Melaksanakan program diniyah pada setiap jenjang pendidikan.
- 4) Menanamkan nilai-nilai pendidikan karakter bangsa pada peserta didik.
- 5) Menerapkan Manajemen Teknologi, Informatika dan Komunikasi (TIK) dalam akses pendidikan dan pembelajaran (*e-education*).
- 6) Melakukan pembinaan bagi pemuda dan cabang Olah Raga untuk mewujudkan insan yang sehat, sigap dan terampil.

Adapun sasaran yang ingin dicapai oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh sesuai dengan Visi dan Misinya adalah mencakup:

- 1) Meningkatkan mutu pendidikan secara komprehensif sehingga peserta didik memiliki ilmu pengetahuan, cerdas, terampil dan berakhlak mulia.
- 2) Meningkatkan sumber daya aparatur yang profesional dan sesuai pada bidangnya.
- 3) Lulusan yang punya daya saing, terampil dan berakhlak mulia sebagai insan yang mencintai bangsa dan Tanah Air.
- 4) Pendidik (guru) tenaga kependidikan menerapkan pembelajaran berbasis teknologi Informasi.
- 5) Keterlibatan peran serta kepemudaan dan pemasyarakatan Olah Raga dalam penyelenggaraan pendidikan di semua jenjang berdasarkan prinsip otonomi pendidikan dan otonomi sekolah yang dilaksanakan melalui komite sekolah dan forum musrenbang.

Pada tahun 2015, pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Banda Aceh dalam melaksanakan pelayanan pendidikan sebanyak 83 orang yang terdiri dari pegawai perempuan berjumlah 28 orang (34%) dan pegawai laki-laki berjumlah 55 orang (66%).

Gambar 3.49
Distribusi Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga
Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015



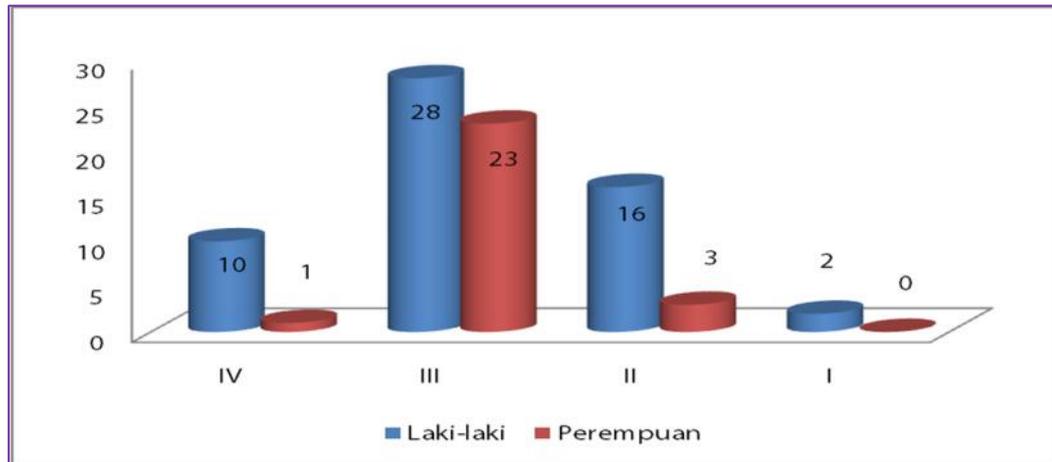
Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

Untuk memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas, maka pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga harus memiliki kompetensi yang baik, salah satunya dilihat dari tingkat pendidikan. Tahun 2015, tingkat pendidikan minimal pada pegawai di Dinas ini adalah SLTP sebesar 2%. Lulusan S1 merupakan tingkat pendidikan terbanyak sebesar 46% dan tamatan KPAA (1%) menjadi tingkat pendidikan tersedikit pada pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Banda Aceh. Selain itu, pegawai yang berijazah strata dua (S2), D1/D2/D3 dan setingkat SLTA masing-masing sebesar 13%, 6% dan 31%.

Pada tahun 2015, jenjang kepangkatan terbanyak pada pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga adalah golongan III berjumlah 51 orang, terdiri dari pegawai laki-laki 28 orang dan pegawai perempuan 23 orang. Sedangkan jenjang kepangkatan tersedikit pada pegawai di Dinas ini ialah golongan I berjumlah 2 orang dengan jenis kelamin laki-laki. Sejumlah 11 pegawai berada pada jenjang kepangkatan IV. Pada golongan II berjumlah 19 orang yang terdiri dari 16 pegawai laki-laki dan 3 pegawai perempuan. Gambar 3.50 menunjukkan bahwa kaum laki-laki lebih baik

dibanding perempuan dalam jenjang kepangkatan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh.

Gambar 3.50
Distribusi Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga
Menurut Jenis Kelamin dan Jenjang Kepangkatan Tahun 2015



Sumber: Disdikpora Banda Aceh, 2015

BAB IV

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH

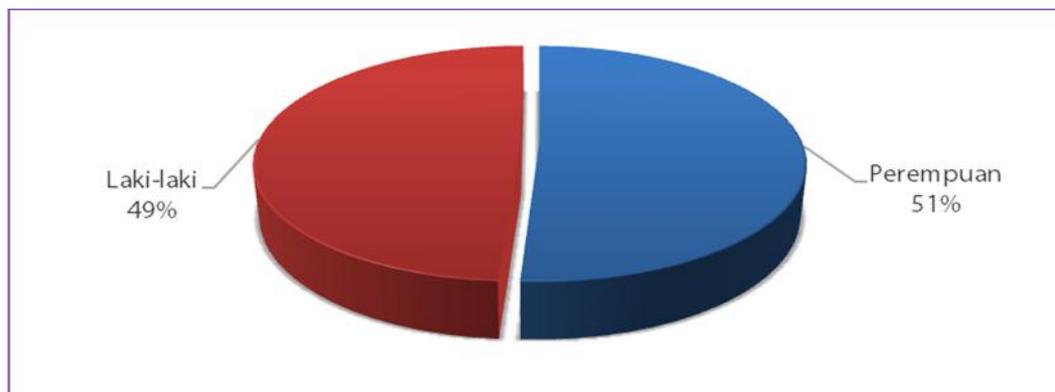
4.1 Profil Responden

Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) Bidang Pendidikan pada Pemerintah Kota Banda Aceh Tahun 2015 dilaksanakan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, SMA N dan SMK N. Responden diambil secara acak tanpa melihat strata jenis kelamin, pendidikan, usia, dan pekerjaan. Akan tetapi dari responden yang ditemui, dapat dilihat profil dalam berbagai kategori di atas.

4.1.1 Gender

Dari tiga objek studi penyelenggara pelayanan pendidikan yang diukur indeks kepuasan masyarakatnya, dapat dilihat profil berdasarkan aspek gender pada masing-masing objek studi sebagaimana terlihat pada gambar 4.1-4.4.

Gambar 4.1
Komposisi Responden dari Kalangan Siswa SMA N/SMK N Menurut Gender

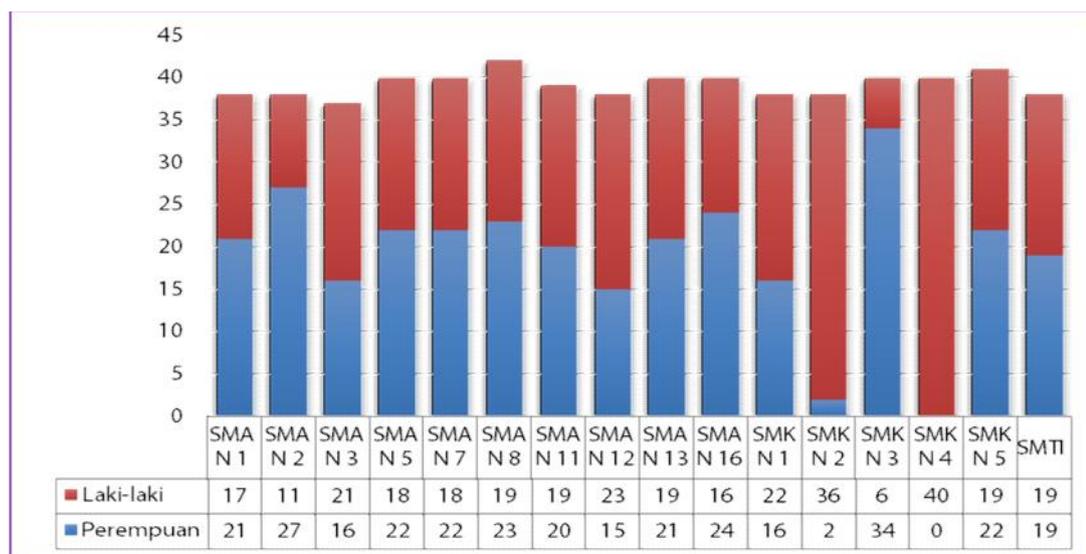


Sumber: Data Primer, 2015

Gambar 4.1 terlihat bahwa komposisi siswa perempuan dan laki-laki berimbang. Dari 600 orang responden yang terpilih di kalangan siswa, 51% dari kalangan perempuan dan 49% dari kalangan laki-laki. Walaupun bila dilihat secara lebih detail per sekolah terjadi distribusi yang lebih beragam, terutama terjadi perbedaan yang mencolok pada SMK N. Ada SMK N yang sangat dominan perempuan

dan ada SMK N yang dominan laki-laki, sebagaimana terlihat pada Gambar 4.2 di bawah ini.

Gambar 4.2
Distribusi Responden per Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan Menurut Gender



Sumber: Data Primer, 2015

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa distribusi responden pada SMA N lebih berimbang antara siswa laki-laki dan siswa perempuan. Pada siswa SMA N 2 dan SMA N 16, jumlah siswa perempuan yang menjadi responden lebih banyak dibandingkan dengan siswa laki-laki. Sedangkan SMA N 3 dan SMA N 12, jumlah siswa laki-laki yang menjadi responden lebih banyak dibandingkan siswa perempuan.

Distribusi siswa laki-laki dan siswa perempuan pada SMK N yang menjadi responden sangat bervariasi. Pada SMK N 3 dominan respondennya adalah siswa perempuan. Hal ini dikarenakan jurusan pada SMK N 2 terdiri dari perhotelan, tata boga, tata busana, dan tata kecantikan yang biasanya memang menjadi domain atau wilayah perempuan. Dominan responden siswa laki-laki ada pada SMK N 4 dan SMK N 2. Jurusan pada SMK N 4, yakni Neutika Kapal Penangkap Ikan, Teknik Kapal Penangkap Ikan, Teknik Kendaraan Ringan dan Teknik Sepeda Motor. Sedangkan jurusan pada SMK N 2 hampir meliputi semua ilmu perteknikan. Kedua SMK N ini merupakan sekolah kejuruan yang menjadi favorit siswa laki-laki, sehingga tentunya secara otomatis, responden yang terambil dominan siswa laki-laki.

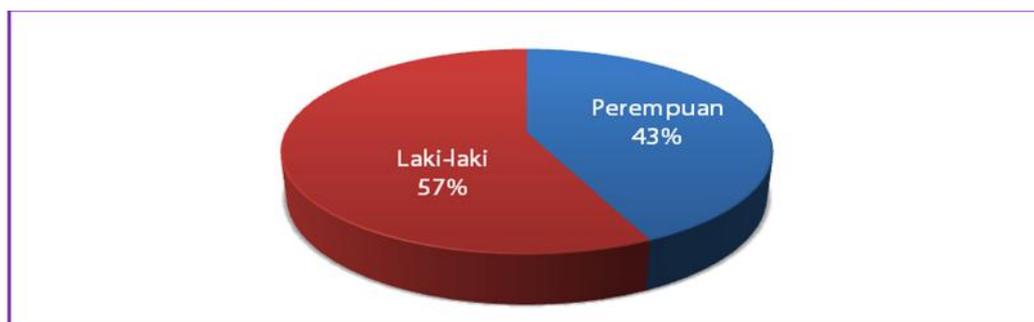
Gambar 4.3
Komposisi Responden dari Kalangan Guru Menurut Gender



Sumber: Data Primer, 2015

Pada Gambar 4.3 memperlihatkan bahwa komposisi responden dari kalangan guru lebih banyak berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki. Dari 58 orang responden guru, ditemukan 76% dari kalangan perempuan dan 24% dari kalangan laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum kalangan perempuan cukup aktif sebagai tenaga pendidikan.

Gambar 4.4
Komposisi Responden dari Kalangan Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Menurut Gender



Sumber: Data Primer, 2015

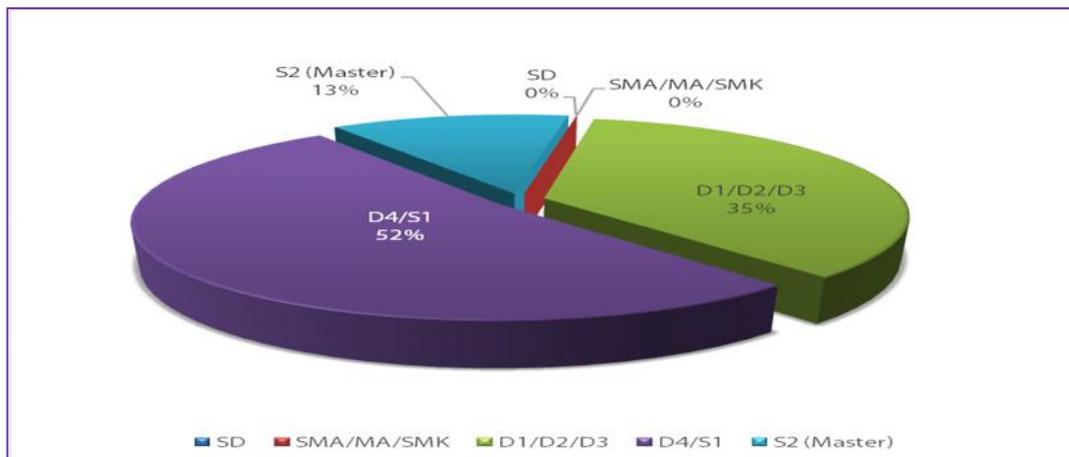
Gambar 4.4 menunjukkan bahwa dari 100 responden pegawai yang terpilih pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, 43% berasal dari kalangan perempuan dan 57% dari kalangan laki-laki. Terlihat di sini bahwa warga Kota Banda Aceh yang bekerja sebagai pegawai di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga memiliki rasio yang hampir berimbang antara kalangan perempuan dan laki-laki.

4.1.2 Tingkat Pendidikan

Secara umum, tingkat pendidikan di Kota Banda Aceh sudah cukup baik, dimana wajib belajar 9 tahun sebagaimana diamanahkan oleh peraturan perundangan yang berlaku telah terpenuhi. Terbukti dalam hal ini, hampir seluruh responden yang terpilih di ketiga objek studi pelayanan pendidikan ditemukan berpendidikan paling rendah tingkat SMP/MTs.

Gambar 4.5 memperlihatkan bahwa tingkat pendidikan terendah pada kalangan guru adalah D1/D2/D3 sebesar 35% dan yang tertinggi adalah strata dua (S2) dengan persentase sebesar 13%, sedangkan tingkat pendidikan terbanyak ada pada tingkat D4/S1 sebesar 52%. Hal ini menunjukkan bahwa guru telah memiliki kualifikasi yang baik.

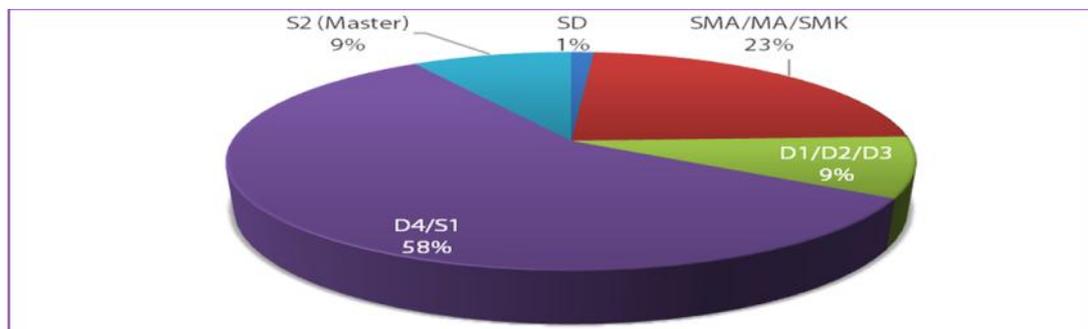
Gambar 4.5
Komposisi Responden dari Kalangan Guru Menurut Tingkat Pendidikan



Sumber: Data Primer, 2015

Pada Gambar 4.6 menunjukkan bahwa mayoritas responden di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga sudah memiliki tingkat pendidikan D4/S1 (58%), dan diikuti oleh tingkat SMA/MA/SMK sebesar 23%. Selanjutnya tingkat Master (S2) yang berimbang dengan D1/D2/D3 masing-masing sebesar 9%. Dalam survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat ini, tingkat pendidikan yang relatif baik secara logis dapat memberikan penilaian yang lebih rasional terhadap masing-masing unsur pelayanan yang dinilai.

Gambar 4.6
Komposisi Responden Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga
Menurut Tingkat Pendidikan

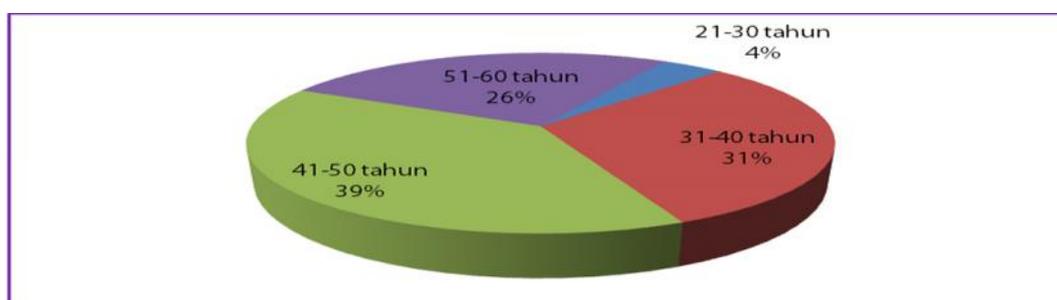


Sumber: Data Primer, 2015

4.1.3 Kelompok Usia

Keyakinan yang berkembang dalam masyarakat Indonesia percaya bahwa usia yang lebih matang akan memiliki korelasi yang tinggi dengan objektivitas penilaian atau dengan kata lain mampu melihat secara lebih jernih terhadap permasalahan yang dihadapi. Terkait dengan penilaian kualitas pelayanan di ketiga objek studi pelayanan pendidikan di Kota Banda Aceh, maka perlu dilihat tingkat usia dari penerima jasa pelayanan yang secara kebetulan menjadi responden pada Pengukuran Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kota Banda Aceh. Berdasarkan hasil survei terhadap kalangan guru dan pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, terlihat komposisi kelompok usia pada Gambar 4.7 dan 4.8.

Gambar 4.7
Komposisi Responden dari Kalangan Guru Menurut Kelompok Usia



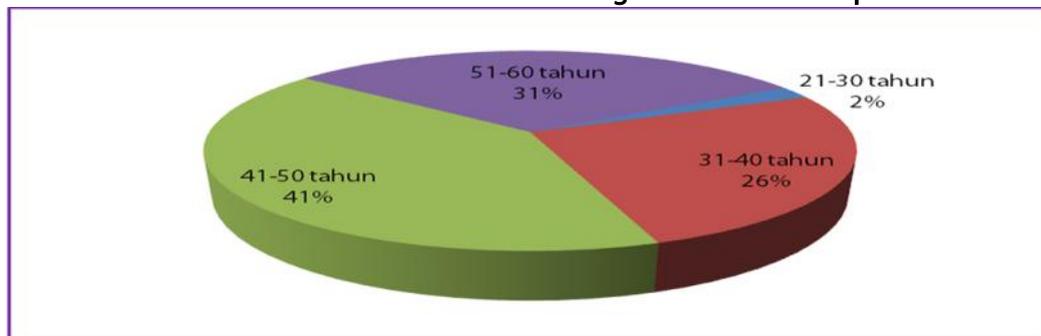
Sumber: Data Primer, 2015

Berdasarkan Gambar 4.7 terlihat bahwa untuk kalangan guru, persentase yang berumur di atas 51-60 tahun sebanyak 26%. Data ini cukup mencemaskan, karena

kelompok usia ini sudah mendekati masa pensiun. Artinya dalam jumlah besar guru-guru di Kota Banda Aceh harus mengalami kaderisasi secara berjenjang dalam menghadapi tantangan ke depan yang lebih berat, khususnya dalam menghadapi era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Oleh karena itu, Pemerintah Kota Banda Aceh harus memikirkan mekanisme rekrutmen guru secara bertahap, walaupun saat ini ada kebijakan untuk *zero growth* jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kota Banda Aceh.

Pada kalangan pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, persentase yang berumur di atas 51-60 tahun sebanyak 31%. Diikuti dengan jumlah pegawai yang berumur 41-50 tahun sebesar 41%. Usia 21-30 tahun merupakan persentase terkecil pada jumlah responden dari kalangan pegawai. Kelompok usia yang akan memasuki masa pensiun (51-60 tahun) pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga cukup besar. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Banda Aceh harus memikirkan mekanisme rekrutmen pegawai pada dinas ini secara bertahap.

Gambar 4.8
Komposisi Responden dari Kalangan Pegawai
Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Menurut Kelompok Usia



Sumber: Data Primer, 2015

4.2 Analisis Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Sekolah

Kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah diukur berdasarkan 9 (sembilan) indikator, yaitu: (1) *tangibles* atau kondisi fisik sekolah; (2) *reliability* atau pelaksanaan kedisiplinan sekolah; (3) *competence* atau keyakinan terhadap kompetensi guru; (4) *understanding the customer* atau hubungan guru dengan siswa; (5) *communication* atau komunikasi yang terjadi antara sekolah dengan orangtua/wali siswa; (6) *responsiveness* atau daya tanggap sekolah; (7)

courtesy atau pelaksanaan aturan sopan santun di sekolah; (8) *security* atau rasa aman di sekolah; dan (9) *access* atau kemudahan mencapai lokasi dan menjadi peserta didik di sekolah tersebut.

Hasil survei menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) aspek indikator yang telah digunakan, sebanyak 6 (enam) indikator menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (nilai aspek > 0,70), sedangkan 2 (dua) indikator, yaitu *tangibles* (Kondisi fisik sekolah) dan *access* (kemudahan mencapai sekolah) menunjukkan tingkat kepuasan yang sedang (nilai aspek 0,57–0,70), dan satu indikator, yaitu *responsiveness* menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah (nilai aspek = 0,554). Indeks kepuasan siswa, baik tiap sekolah maupun secara agregatif Kota Banda Aceh dapat dilihat pada Tabel 4.1, Tabel 4.2 dan Gambar 4.9.

Tabel 4.1
Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek
Kualitas Pelayanan SMA N

No.	Aspek	Nilai Aspek	IKM
1	Kondisi fisik sekolah (<i>tangibles</i>)	0,650	60,19
2	Pelaksanaan kedisiplinan (<i>realibility</i>)	0,834	77,22
3	Keyakinan terhadap kompetensi (<i>competence</i>)	0,872	80,74
4	Hubungan guru dan siswa (<i>understanding the customer</i>)	0,837	77,50
5	Komunikasi antar sekolah-siswa-orangtua (<i>communication</i>)	0,803	74,35
6	Daya tanggap sekolah (<i>responsiveness</i>)	0,554	51,30
7	Etika dan sopan santun (<i>courtesy</i>)	0,835	77,31
8	Rasa aman di sekolah (<i>security</i>)	0,788	72,96
9	Kemudahan mencapai sekolah (<i>access</i>)	0,767	71,02
Rata-rata			71,40

Sumber: Data Primer, 2015

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa 7 (tujuh) indikator yang digunakan berada pada nilai aspek yang tinggi, yaitu keyakinan terhadap kompetensi (*competence*), hubungan guru dan siswa (*understanding the customer*), etika dan sopan santun (*courtesy*), pelaksanaan kedisiplinan (*realibility*), komunikasi antar sekolah-siswa-orangtua (*communication*), dan rasa aman di sekolah (*security*). Indikator kondisi

fisik sekolah (*tangibles*) dan daya tanggap sekolah (*responsiveness*) memiliki nilai aspek yang rendah dengan nilai masing-masing 0,650 dan 0,554, maka kedua hal ini harus menjadi perhatian dari penyelenggaraan pendidikan SMA N. Nilai IKM pada SMA N secara rata-rata sebesar 71,40. Artinya kualitas pelayanan SMA N berada pada mutu pelayanan B. Dengan bahasa lain, kinerja pelayanan pendidikan pada tingkat SMA N adalah BAIK.

Tabel 4.2
Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek
Kualitas Pelayanan SMK N

No.	Aspek	Nilai Aspek	IKM
1	Kondisi fisik sekolah (<i>tangibles</i>)	0,573	53,06
2	Pelaksanaan kedisiplinan (<i>realibility</i>)	0,786	72,78
3	Keyakinan terhadap kompetensi (<i>competence</i>)	0,871	80,65
4	Hubungan guru dan siswa (<i>understanding the customer</i>)	0,826	76,48
5	Komunikasi antar sekolah-siswa-orangtua (<i>communication</i>)	0,852	78,89
6	Daya tanggap sekolah (<i>responsiveness</i>)	0,536	49,63
7	Etika dan sopan santun (<i>courtesy</i>)	0,843	78,06
8	Rasa aman di sekolah (<i>security</i>)	0,724	67,04
9	Kemudahan mencapai sekolah (<i>access</i>)	0.695	64,35
Rata-rata			68,99

Sumber: Data Primer, 2015

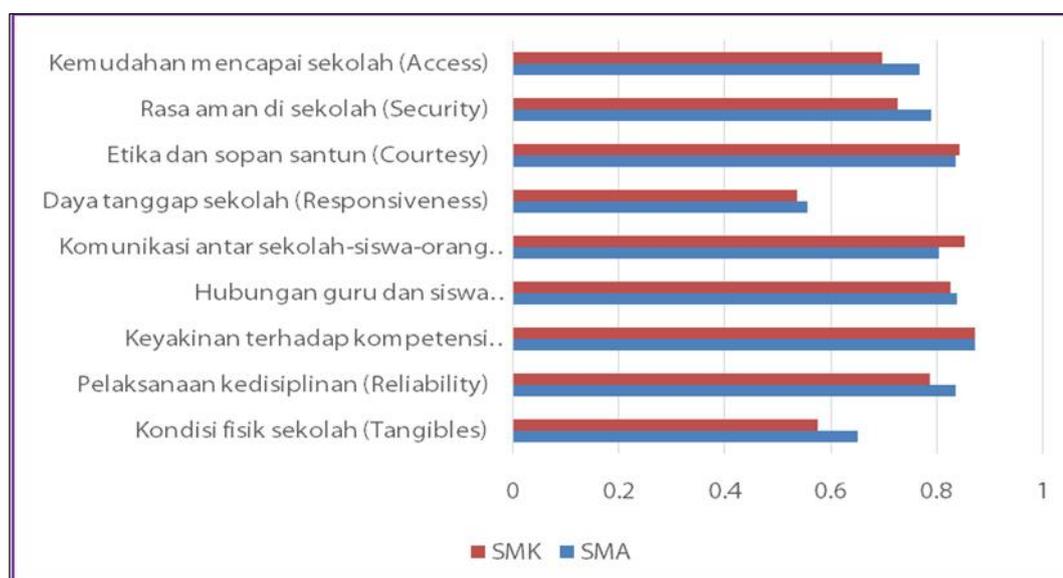
Tabel 4.2 menunjukkan bahwa 7 (tujuh) indikator yang digunakan berada pada nilai aspek yang tinggi, yaitu keyakinan terhadap kompetensi (*competence*), hubungan guru dan siswa (*understanding the customer*), etika dan sopan santun (*courtesy*), pelaksanaan kedisiplinan (*realibility*), komunikasi antar sekolah-siswa-orangtua (*communication*), rasa aman di sekolah (*security*) dan kemudahan mencapai sekolah (*access*). Indikator kondisi fisik sekolah (*tangibles*) dan daya tanggap sekolah (*responsiveness*) memiliki nilai aspek yang rendah dengan nilai

masing-masing 0,573 dan 0,536, maka kedua hal ini harus menjadi perhatian dari penyelenggaraan pendidikan SMK N. Nilai IKM pada SMK N secara rata-rata sebesar 68,99. Hal ini berarti mutu pelayanan SMK N diperingkat B, yang artinya juga pelayanan pendidikan SMK N berada pada kinerja BAIK.

Berdasarkan indeks kepuasan siswa sebagaimana disajikan pada Tabel 4.1 dan Tabel 4.2 di atas, dapat diinterpretasikan bahwa indeks kepuasan tertinggi yang dicapai adalah pada indikator keyakinan terhadap kompetensi (*competence*) dengan nilai 0,872 pada SMA N dan nilai 0,871 pada SMK N dan yang terendah adalah pada indikator daya tanggap sekolah (*responsiveness*) dengan nilai 0,554 pada SMA N dan nilai 0,536 pada SMK N.

Indeks kepuasan pada aspek keyakinan terhadap kompetensi (*competence*) yang tinggi ini menunjukkan bahwa para siswa, baik siswa SMA N maupun SMK N, memiliki penilaian bahwa sekolah telah mampu menyiapkan SDM (guru) yang kompeten untuk dapat memberikan pelayanan pembelajaran yang berkualitas. Sementara itu, indeks kepuasan yang rendah pada aspek daya tanggap sekolah (*responsiveness*) ini terutama disebabkan oleh karena siswa pada umumnya tidak mengetahui pernah-tidaknya orangtua mereka memberikan masukan atau menyampaikan keluhan ke sekolah, baik melalui surat, telepon maupun kotak saran.

Gambar 4.9
Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan yang Diberikan oleh Sekolah



Sumber: Data Primer, 2015

Kepuasan orangtua siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah diukur berdasarkan 10 (sepuluh) indikator, yaitu: (1) *tangibles* atau kondisi fisik sekolah; (2) *reliability* atau pelaksanaan kedisiplinan sekolah; (3) *credibility* atau kepercayaan orangtua terhadap pengelolaan sekolah; (4) *competence* atau keyakinan terhadap kompetensi guru; (5) *understanding the customer* atau hubungan guru dengan siswa; (6) *communication* atau komunikasi sekolah dengan orangtua/wali siswa; (7) *responsiveness* atau daya tanggap sekolah; (8) *courtesy* atau sopan santun di sekolah; (9) *security* atau rasa aman di sekolah; dan (10) *access* atau kemudahan mencapai lokasi dan menjadi peserta didik di sekolah tersebut.

Tabel 4.3
Indeks Kepuasan Orangtua Siswa Pada Tiap Jenis Sekolah

No.	Aspek	SMA N	SMK N
1	Kondisi fisik sekolah (<i>tangibles</i>)	0,695	0,606
2	Pelaksanaan kedisiplinan (<i>realibility</i>)	0,639	0,603
3	Kepercayaan orangtua terhadap pengelolaan sekolah (<i>credibility</i>)	0,737	0,748
4	Keyakinan terhadap kompetensi (<i>competence</i>)	0,714	0,699
5	Hubungan guru dan siswa (<i>understanding the customer</i>)	0,651	0,639
6	Komunikasi antar sekolah-siswa-orangtua (<i>communication</i>)	0,674	0,674
7	Daya tanggap sekolah (<i>responsiveness</i>)	0,555	0,503
8	Etika dan sopan santun (<i>courtesy</i>)	0,676	0,786
9	Rasa aman di sekolah (<i>security</i>)	0,846	0,797
10	Kemudahan mencapai sekolah (<i>access</i>)	0,814	0,700

Sumber: Data Primer, 2015

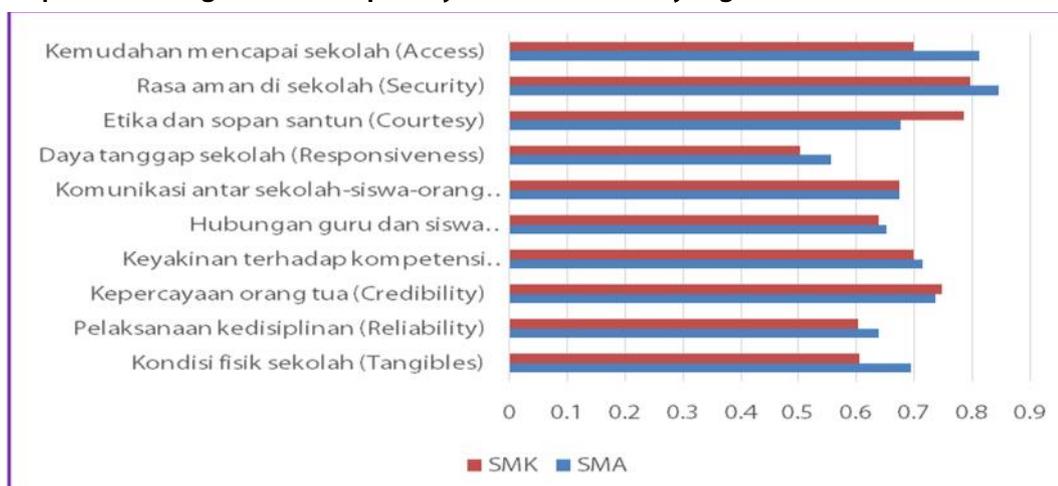
Dari 10 (sepuluh) indikator, sebanyak 4 indikator yaitu: (1) Kepercayaan orangtua terhadap pengelolaan sekolah (*credibility*); (2) Keyakinan terhadap kompetensi (*competence*); (3) Rasa aman di sekolah (*security*); dan (4) Kemudahan mencapai sekolah (*access*) menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (indeks kepuasan > 0,70), kecuali

Keyakinan terhadap kompetensi (*competence*) untuk SMK N (masih 0,699). Sedangkan 6 (enam) indikator lainnya, yaitu : (1) Kondisi fisik sekolah (*tangibles*); (2) Pelaksanaan kedisiplinan (*reliability*); (3) Hubungan guru dan orangtua (*understanding the customer*); (4) Komunikasi antar sekolah-siswa-orangtua (*communication*); (5) Daya tanggap sekolah (*responsiveness*); (6) Etika dan sopan santun (*courtesy*), menunjukkan tingkat kepuasan yang sedang (indeks 0,50–0,70). Khusus untuk etika dan sopan santun ini, untuk SMK N sudah baik (0,797). Indeks kepuasan orangtua siswa pada tiap sekolah dan secara agregatif Kota Banda Aceh dapat terlihat pada Tabel 4.3. dan Gambar 4.10.

Berdasarkan indeks kepuasan orangtua siswa sebagaimana disajikan pada Tabel 4. 3, dapat diinterpretasikan bahwa indeks kepuasan tertinggi yang dicapai adalah pada indikator rasa aman (*security*) dengan nilai 0,846 untuk SMA N dan 0,797 untuk SMK N, sedangkan yang terendah adalah indikator daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai sebesar 0,555 untuk SMA N dan 0,503 untuk SMK N. Indeks kepuasan yang tinggi pada aspek rasa aman (*security*) menunjukkan bahwa para orangtua siswa, baik SMA N maupun SMK N, memiliki penilaian bahwa sekolah dipercaya oleh para orangtua siswa akan dapat menjamin rasa aman bagi peserta didik (siswa), baik terhadap intimidasi internal maupun gangguan dari pihak luar. Hal ini sangat penting karena berkaitan dengan keselamatan siswa selama menempuh pendidikan di sekolah. Selain itu, rasa aman bagi siswa akan memberikan pengaruh terhadap kenyamanan belajar untuk meraih prestasi terbaik.

Sementara itu, indeks kepuasan yang rendah pada aspek daya tanggap sekolah (*responsiveness*) terutama disebabkan sebagian besar orangtua siswa memang benar-benar tidak pernah memberikan masukan atau menyampaikan keluhan kepada sekolah, baik melalui surat, telepon maupun kotak saran. Selain itu, rendahnya indeks kepuasan orangtua siswa SMA N dan SMK N terhadap pelayanan pendidikan pada aspek daya tanggap sekolah (*responsiveness*) juga disebabkan oleh tidak adanya mekanisme pemberian masukan ataupun penilaian dari orangtua siswa mengenai cara guru mengajar, termasuk mekanisme kontrol terhadap pelaksanaan program-program sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan pada SMA N dan SMK N di Kota Banda Aceh belum dilakukan dengan cara-cara yang demokratis dengan memosisikan siswa dan orangtua siswa sebagai *valuable customer* yang perlu diakomodasi kepentingan-kepentingannya.

Gambar 4.10
Kepuasan Orangtua Terhadap Pelayanan Pendidikan yang Diberikan oleh Sekolah



Sumber: Data Primer, 2015

Daya tanggap sekolah (*responsiveness*) merupakan indikator untuk mengetahui keinginan sekolah sebagai penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sebaik- baiknya kepada klien atau konsumen. Faktor-faktor yang berkaitan dengan aspek daya tanggap sekolah (*responsiveness*) antara lain: apakah sekolah telah memiliki prosedur atau mekanisme yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen (siswa dan orangtua siswa) untuk menyampaikan keluhan, masukan, atau kritik dan bagaimana tanggapan sekolah dalam menerima keluhan, masukan ataupun kritik yang diberikan konsumen.

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (siswa ataupun orangtua siswa) dalam aspek daya tanggap sekolah (*responsiveness*) sangat rendah (rata-rata sekitar 0,537). Jika dicermati, nampak bahwa rendahnya Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (siswa dan orangtua siswa) terhadap pelayanan pendidikan dalam aspek daya tanggap ini terutama disebabkan tidak tersedianya media bagi siswa atau orangtua siswa untuk menyampaikan keluhan ataupun memberikan masukan kepada sekolah, baik melalui surat, telepon/sms dan atau kotak saran. Selain itu, rendahnya tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pendidikan pada aspek daya tanggap ini bukan semata-mata faktor kelemahan sekolah, tetapi juga disebabkan oleh keengganan dari siswa dan orangtua siswa untuk menyampaikan keluhan, terlebih lagi untuk memberikan masukan ke sekolah. Meskipun secara keseluruhan konsumen merasa enggan untuk

menyampaikan keluhan atau memberikan masukan kepada sekolah, tapi masih ada sebagian orangtua yang berani menyampaikan keluhan ataupun memberikan masukan kepada sekolah, yang umumnya dilakukan dengan cara menemui kepala sekolah ataupun guru secara langsung.

Temuan ini tentu saja dapat menghambat upaya demokratisasi pelayanan pendidikan, yaitu dengan memposisikan konsumen (siswa dan orangtua siswa) sebagai *valuable customer*, karena adanya sikap dan budaya dari sebagian besar konsumen pendidikan yang masih merasa sungkan, baik dalam menyampaikan keluhan maupun memberikan masukan kepada sekolah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang menyangkut aspek daya tanggap sekolah (*responsiveness*) terutama yang berkaitan dengan pernah-tidaknya orangtua memberikan masukan ataupun menyampaikan keluhan dan mekanisme penyampaian masukan kepada sekolah, serta tanggapan sekolah terhadap masukan yang disampaikan oleh orangtua siswa tidak valid (tidak tepat) untuk ditanyakan kepada siswa. Hal ini mengingat bahwa berdasarkan respon yang diberikan nampak bahwa banyak siswa yang tidak mengetahui pernah-tidaknya orangtua mereka menyampaikan keluhan/masukan kepadasekolah, mekanisme penyampaian keluhan atau pemberian masukan oleh orangtua mereka kepada sekolah, dan bagaimana tanggapan sekolah terhadap masukan yang disampaikan oleh orangtua mereka.

4.3 Analisis Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga

Pengukuran Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat pada unit Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden yang telah menggunakan jasa pelayanan Pendidikan Pemerintah Kota Banda Aceh. Adapun jumlah responden yang direkomendasikan dalam survei ini sebanyak 100 orang sesuai referensi metode *aksidental* yang dilengkapi beberapa karakteristik pengelompokan. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka diperoleh nilai Indeks Harapan dan Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga seperti yang tersaji pada Tabel 4.4.

Berdasarkan Tabel 4.4, rata-rata indeks nilai harapan pada unit pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga sebesar 86,92. Indeks nilai harapan tertinggi

terdapat pada unsur pelayanan kedua, yaitu pelaksanaan kedisiplinan (*realibility*) yang mencapai 92,19, sedangkan indeks nilai harapan terendah terdapat pada unsur pelayanan yang kedelapan, yaitu kemudahan akses (*access*) dengan nilai sebesar 83,33. Semakin tinggi nilai harapan akan menuntut nilai kinerja pelayanan yang semakin tinggi untuk dapat memuaskan masyarakat pengguna layanan.

Tabel 4.4
Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap
Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga

No.	Aspek	Indeks Harapan	IKM
1	Kondisi fisik (<i>tangibles</i>)	87,81	80,94
2	Pelaksanaan kedisiplinan (<i>realibility</i>)	92,19	81,88
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	86,98	79,69
4	Keyakinan terhadap kompetensi (<i>competence</i>)	88,54	83,75
5	Etika dan sopan santun (<i>courtesy</i>)	85,63	78,75
6	Kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan Disdikpora (<i>credibility</i>)	89,79	85,42
7	Rasa aman (<i>security</i>)	85,21	73,54
8	Kemudahan akses (<i>access</i>)	83,33	73,54
9	Hubungan Disdikpora dengan masyarakat (<i>understanding the customer</i>)	84,72	73,61
Rata-rata		86,92	79,01

Sumber: Data Primer, 2015

Rata-rata Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) pada unit pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga sebesar 79,01. Nilai IKM tertinggi terdapat pada unsur pelayanan keenam, yaitu kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga (*credibility*) yang mencapai 85,42, sedangkan nilai IKM terendah terdapat pada unsur pelayanan yang ketujuh dan kedelapan, yaitu rasa aman (*security*) dan kemudahan akses (*access*) dengan nilai IKM yang sama sebesar 73,54. Berdasarkan pada pedoman penilaian mutu pelayanan yang

ditetapkan dalam PermenPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014, maka mutu pelayanan publik pada unit pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga dalam kategori "B" atau kinerja "BAIK".

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan (33,3%) dengan mutu pelayanan kategori A (kinerja sangat baik). Sedangkan 6 (enam) unsur (66,7%) sisanya dengan mutu pelayanan kategori B (kinerja baik). Untuk menentukan urutan prioritas unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas kinerjanya dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan Pendidikan Menengah Lanjutan (SMA N dan SMK N) dilakukan analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan (*Importance-Performance Analysis*). Hasil analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan pada unit Pelayanan Pendidikan Menengah Lanjutan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Analisis Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kenyataan

Kuadran A: Prioritas Utama	Kuadran B: Pertahankan Prestasi
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pelaksanaan kedisiplinan (<i>reliability</i>) ✓ Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) ✓ Kondisi fisik (<i>tangibles</i>) ✓ Keyakinan terhadap kompetensi (<i>competence</i>) ✓ Kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan Disdikpora (<i>credibility</i>)
Kuadran C: Prioritas Rendah	Kuadran D: Melebihi Harapan
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rasa aman (<i>security</i>) ✓ Kemudahan akses (<i>access</i>) ✓ Etika dan sopan santun (<i>courtesy</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hubungan guru/Disdikpora dan masyarakat (<i>understanding the customer</i>)

Sumber: Data Primer, 2015

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- a. Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) Bidang Pendidikan dilakukan pada 3 (tiga) objek studi di unit pelayanan pendidikan Kota Banda Aceh. Tiga unit tersebut, yaitu SMA N, SMK N dan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga.
- b. Hasil survei TKM pada SMA N menunjukkan 3 (tiga) unsur pelayanan yang perlu dipertahankan prestasinya dikarenakan nilai TKMnya merupakan tiga besar tertinggi, yaitu 1) unsur keyakinan terhadap kompetensi (*competence*) dengan nilai 80,74; 2) unsur hubungan guru dan siswa (*understanding the customer*) dengan nilai 77,50; 3) unsur etika dan sopan santun (*courtesy*) dengan nilai 77,31.
- c. Hasil survei TKM pada SMK N menunjukkan 3 (tiga) unsur pelayanan yang perlu dipertahankan prestasinya dikarenakan nilai TKMnya merupakan tiga besar tertinggi, yaitu 1) unsur keyakinan terhadap kompetensi (*competence*) dengan nilai 80,65; 2) unsur komunikasi antar sekolah-siswa-orangtua (*communication*) dengan nilai 78,89; 3) unsur etika dan sopan santun (*courtesy*) dengan nilai 78,06.
- d. Dua unsur pelayanan dengan nilai terendah pada IKM SMA N dan SMK N, yakni 1) unsur daya tanggap sekolah (*responsiveness*) dengan nilai 51,30 dan 49,63; dan 2) unsur kondisi fisik sekolah (*tangibles*) dengan nilai 60,19 dan 53,06. Kedua unsur ini perlu menjadi perhatian dari pihak penyelenggara pendidikan.
- e. Hasil survei TKM pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga menunjukkan 3 (tiga) unsur pelayanan yang perlu dipertahankan prestasinya dikarenakan nilai TKMnya merupakan tiga besar tertinggi, yaitu 1) unsur kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan Disdikpora (*credibility*) dengan nilai 85,42; 2) unsur keyakinan terhadap kompetensi (*competence*) dengan nilai 83,75; 3) unsur pelaksanaan kedisiplinan (*reliability*) dengan nilai 81,88.

- f. Dua unsur pelayanan dengan nilai terendah pada TKM Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, yakni 1) unsur rasa aman (*security*) dengan nilai 73,54; dan 2) unsur kemudahan akses (*access*) dengan nilai 73,54. Kedua unsur ini perlu menjadi perhatian dari Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga agar dapat ditingkatkan pada masa mendatang.
- g. Berdasarkan hasil survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan pendidikan kepada masyarakat yang diberikan oleh sekolah menengah atas (SMA), sekolah menengah kejuruan (SMK) dan instansi pemerintah, dalam hal ini Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kota Banda Aceh telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei dimana dari 3 (tiga) unit pelayanan yang disurvei, ketiganya mempunyai IKM dengan predikat "BAIK". Adapun Nilai IKM per Unit Pelayanan Pendidikan dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1
Nilai IKM Per Unit Pelayanan Pendidikan

No.	Unit Pelayanan	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	SMA N	71,40	B	Baik
2	SMK N	68,99	B	Baik
3	Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga	79,01	B	Baik

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut di atas, maka perlu disampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, antara lain sebagai berikut:

- a. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, Kepala Sekolah dan pihak Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) mempunyai nilai terendah;

- b. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu adanya komitmen semua pihak agar lebih memperhatikan instansi pelayanan pendidikan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
- c. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas dibidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman staf ke pelatihan-pelatihan dibidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi;
- d. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka instansi pelayanan agar memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;
- e. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus-menerus dan berkesinambungan, maka survei TKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan dan periodik di tahun-tahun mendatang. Sehingga berdasarkan hasil survei TKM tersebut, instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

KUESIONER SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENYELENGGARA PELAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA BANDA ACEH TAHUN 2015

A. HARI/TANGGAL	:		F. NAMA RESPONDEN	:	
B. KODE PENELITI	:		G. ALAMAT RESPONDEN	:	
C. PENYELENGGARA	:	Pendidikan	H. JENIS KELAMIN	:	1. Perempuan 2. Laki-laki
D. NAMA SEKOLAH	:		I. USIA RESPONDEN	:	
E. LOKASI	:			:	

I. TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KEPUASAN

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan teliti sehingga jelas maksudnya
2. Berilah skor dengan tanda silang (X) sesuai dengan pilihan Anda terhadap pelayanan pendidikan di SMA/SMK Anda
3. Ketentuan skor adalah:
 - Skor 1, Apabila TIDAK PENTING (TP), dan TIDAK MEMUASKAN (TM)
 - Skor 2, Apabila KURANG PENTING (KP), dan KURANG MEMUASKAN (KM)
 - Skor 3, Apabila NETRAL (N), dan NETRAL (N)
 - Skor 4, Apabila PENTING (P), dan MEMUASKAN (M)
 - Skor 5, Apabila SANGAT PENTING (SP), dan SANGAT MEMUASKAN (SM)

No	Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan	Tingkat Ekspektasi					Tingkat Persepsi				
		TP	KP	N	P	SP	TM	KM	N	M	SM
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat/disiplin	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru dan karyawan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Guru selalu memberikan motivasi kepada siswa untuk terus belajar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	Terdapat sistem informasi sekolah (website yang informatif)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Terima kasih atas perhatian dan kerjasama Saudara dalam Survey ini

KUESIONER SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENYELENGGARA PELAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA BANDA ACEH TAHUN 2015

A. HARI/TANGGAL	:		F. NAMA RESPONDEN	:	
B. KODE PENELITI	:		G. ALAMAT RESPONDEN	:	
C. PENYELENGGARA	:	Pendidikan	H. JENIS KELAMIN	:	1. Perempuan 2. Laki-laki
D. NAMA SEKOLAH	:		I. USIA RESPONDEN	:	
E. LOKASI	:		J. PENDIDIKAN TERAKHIR	:	

I. TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KEPUASAN

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan teliti sehingga jelas maksudnya
2. Berilah skor dengan tanda silang (X) sesuai dengan pilihan Anda terhadap pelayanan pendidikan di SMA/SMK Anda
3. Ketentuan skor adalah:
 - Skor 1, Apabila TIDAK PENTING (TP), dan TIDAK MEMUASKAN (TM)
 - Skor 2, Apabila KURANG PENTING (KP), dan KURANG MEMUASKAN (KM)
 - Skor 3, Apabila NETRAL (N), dan NETRAL (N)
 - Skor 4, Apabila PENTING (P), dan MEMUASKAN (M)
 - Skor 5, Apabila SANGAT PENTING (SP), dan SANGAT MEMUASKAN (SM)

No	Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan	Tingkat Ekspektasi					Tingkat Persepsi				
		TP	KP	N	P	SP	TM	KM	N	M	SM
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat/disiplin	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Bapak/Ibu Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Bapak/Ibu Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru dan karyawan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Bapak/Ibu Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

12	Bapak/Ibu Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Bapak/Ibu Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Bapak/Ibu Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Bapak/Ibu Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Bapak/Ibu Guru selalu memberikan motivasi kepada siswa untuk terus belajar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dan Bapak/Ibu Guru dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa dan Bapak/Ibu Guru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Karyawan dan Bapak/Ibu Guru berpenampilan rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	Terdapat sistem informasi sekolah (website yang informatif)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	Bapak/Ibu Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32	Bapak/Ibu Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33	Bapak/Ibu Guru difasilitasi dengan baik oleh Dinas Pendidikan dan perangkat lainnya dalam pengajuan tersertifikasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34	Bapak/Ibu Guru secara reguler mendapatkan workshop/training/pelatihan fungsional (peningkatan kualitas belajar mengajar) oleh Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
35	Bapak/Ibu Guru diberikan diberikan penghargaan (reward) terhadap kinerja yang baik (diluar penghargaan Guru Teladan/Guru Berprestasi)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Terima kasih atas perhatian dan kerjasama Saudara dalam Survey ini

KUESIONER SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENYELENGGARA PELAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA BANDA ACEH TAHUN 2015

A. HARI/TANGGAL	:		F. NAMA RESPONDEN	:	
B. KODE PENELITI	:		G. ALAMAT RESPONDEN	:	
C. PENYELENGGARA	:	DINAS PENDIDIKAN	H. JENIS KELAMIN	:	1. Perempuan 2. Laki-laki
D. UNIT	:		I. USIA RESPONDEN	:	
E. LOKASI	:		J. PENDIDIKAN	:	
			K. JABATAN SAAT INI	:	

INFORMASI UTAMA											
P1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di Dinas Pendidikan Kota (tidak termasuk jadi Guru)		1. 1-5 tahun		2. 6-10 tahun			3. 11-15 tahun				
		4. 16-20 tahun		5. 21-25 tahun		6. 26-30 tahun		7. ≥31 tahun			
P2. Apakah Bapak/Ibu sebelum masuk ke Dinas, pernah bertugas di sekolah? (bila ya lanjut ke P3, bila tidak lompat ke P4)						1. Ya		2. Tidak			
P3. Bila Ya, sebagai apa Bapak/Ibu di sekolah				1. Guru		2. Pegawai adm/tata usaha		3. Lainnya			
P4. Selama Bapak/Ibu bekerja di Dinas Pendidikan apakah Bapak/Ibu pernah mengetahui besarnya alokasi anggaran Pendidikan untuk Kota Banda Aceh? Bila Ya lanjut ke P5, bila tidak lompat ke P7						1. Ya		2. Tidak			
P5. Bila Bapak/Ibu mengetahui, apakah alokasi tersebut sudah memenuhi amanah peraturan perundangan (20% dari alokasi total APBK)						1. Ya		2. Tidak			
P6. Apakah dari alokasi anggaran pendidikan, Bapak/Ibu tau ke jenis belanja apa yang menyerap anggaran paling besar		1. Infrastruktur		2. Program non-fisik (Peningkatan mutu pendidikan)		3. Belanja aparatur		5. Lainnya			
						4. Belanja administrasi dan operasional		6. Tidak tahu			
P7. Apakah menurut persepsi Bapak/Ibu kualitas Pendidikan, khususnya Menengah Atas sudah baik?			1. Sudah	2. Belum		3. Sudah tapi masih perlu perbaikan	4. Belum tapi masih bisa diperbaiki		5. Tidak tahu		
P8. Apakah Bapak/Ibu diberikan target sesuai tupoksi masing-masing?						1. Ya	2. Tidak		3. Tidak tahu		
P9. Apakah Bapak/Ibu tahu Visi Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh						1. Ya		2. Tidak			
P10. Apakah Bapak/Ibu tahu bahwa Visi Dinas Pendidikan ini tertuang dalam Renstra?						1. Ya	2. Tidak		3. Tidak tahu		
P11. Apakah Bapak/Ibu tahu bahwa capaian yang tertuang dalam Renstra Dinas Pendidikan ini dievaluasi setiap tahun?						1. Ya	2. Tidak		3. Tidak tahu		
P12. Menurut persepsi Bapak/Ibu, faktor pendorong yang mana yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pendidikan menengah atas saat ini. Mohon setiap faktor diberikan skor berdasarkan skala prioritas berikut ini: (1) Sangat kurang berpengaruh; (2) Kurang berpengaruh; (3) Netral; (4) Berpengaruh; (5) Sangat berpengaruh		1. Kualitas Siswa yang masuk					1	2	3	4	5
		2. Kualitas Guru					1	2	3	4	5
		3. Ketersediaan fasilitas pendukung					1	2	3	4	5
		4. Manajemen pendidikan oleh dinas					1	2	3	4	5
		5. Komitmen Pemimpin (Walikota/DPRK)					1	2	3	4	5
P13. Berdasarkan jawaban di P12, Apakah Bapak/Ibu merasa memiliki peran strategis dalam peningkatan kualitas pendidikan di Kota Banda Aceh						1. Ya		2. Tidak		3. Tidak yakin	
P14. Apakah Bapak/Ibu merasa telah memberikan pelayanan yang baik sesuai tugas dan fungsi masing-masing						1. Ya, sudah		2. Belum		2. Tidak tahu	
P15. Apakah Bapak/Ibu pernah mendapat penghargaan (selain Satya Lencana), selama berkarir di Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh? Bila Ya lanjut P16, bila Tidak berhenti sampai disini						1. Ya		2. Tidak			
P16. Berapa jumlah penghargaan yang pernah Bapak/Ibu terima (selain Satya Lencana)						1. 1-3 kali		2. 4-6 kali		3. ≥7 kali	

Terima kasih atas perhatian dan kerjasama Saudara dalam Survey Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini.



Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Banda Aceh
Jl. Nyak Adam Kamil No.19 A Banda Aceh Telp (0651) 32398 Fax (0651) 32397
Website : bappeda.bandaacehkota.go.id