Ilmu Sosial

LAPORAN HASIL PENELITIAN
DOSEN PROGRAM STUDI

Evaluasi Terhadap Pelayanan Rapor *Online* di SMP Negeri 12 Surabaya

TIM PENELITI

1. Sri Roekminiati, S.sos, M.Kp (NIDN. 0713087001)
2. Dra. Sri Kamariyah, M.Si (NIDN.0710096201)
3. Dra. Christiana Astuti, M.Si (NIDN.0715085501)

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS Dr. SOETOMO
SURABAYA

2016

HALAMAN
PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : **Evaluasi Terhadap Pelayanan Rapor *Online* di SMP Negeri 12 Surabaya**
2. Ketua Peneliti
   a. Nama lengkap dengan gelar : Sri Roekminiati, S.Sos, M.KP
   b. Pangkat/Gol/NPP : Lektor/III-b/94.01.1.165
   c. Jabatan Fungsional/Struktural : Dosen Biasa
   d. Pengalaman penelitian : (*terlampir dalam CV*)
   e. Program Studi/Jurusan : Administrasi Negaran
   f. Nomor HP : 081230503227
   g. E-mail : sriroekminiati@gmail.com
3. Jumlah Tim Peneliti : (2) orang
   1) a. Nama lengkap dengan gelar : Dra. Sri Kamariyah, M.Si
      b. Pangkat/Gol/NPP : Lektor/III-d/88.01.1.038
      c. Jabatan Fungsional/Struktural : Dosen Biasa

   2) a. Nama lengkap dengan gelar : Dra.Christiana Astuti, M.Si
      b. Pangkat/Gol/NPP : Lektor Kepala/IV-b/83.01.1.002
      c. Jabatan Fungsional/Struktural : Dosen Biasa
4. Lokasi Penelitian : SMP Negeri 12 Surabaya
5. Jangka waktu penelitian : 3 bulan
6. Biaya Penelitian : Rp.5.000.000
   a. DIPA Penelitian Unitomo : Rp. 5.000.000,-
   b. Sumber lain, sebutkan ..... : Rp –

Surabaya, 10 Nopember 2015

Mengetahui
Dekan Fakultas

Ketua Peneliti

(Drs. Basuki Nugroho, M.Si)
NIP: 19570902 198603 1 001

(Sri Roekminiati, S.Sos, M.Kp)
NPP: 94.01.1.165

Mengetahui
Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Dr.Soetomo

Dr. Sri Utami Ady, SE.MM.
NIP/NIK: 94.01.1.170

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-NYA akhirnya peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul "**Evaluasi Terhadap Pelayanan Rapor *Online* di SMP Negeri 12 Surabaya".**

Penelitian ini bermaksud untuk Menghitung Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya: yakni SKM dengan standar Kepmenpan 16/2014 yang terdiri dari 8 (delapan) unsur kepuasan masyarakat, mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor apa yang mendorong masyarakat puas dan faktor-faktor apa saja yang mendorong masyarakat tidak puas akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya, serta mengidentifikasi dan mendiskripsikan kualitas pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat yang harus disediakan SMP Negeri 12 Surabaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rapor *online*

Adapun secara umum penelitian dimaksud akan dipergunakan dan atau berguna untuk: Dapat menjadi salah satu bahan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja SMP Negeri 12 Surabaya dan dapat menjadi instrumen untuk mengetahui kebutuhan masyarakat yang harus disediakan SMP Negeri 12 Surabaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rapor *online*.

Akhirnya peneliti menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini jauh dari sempurna.Tidak menutup kemungkinan apabila masih terdapat beberapa kekurangan. Oleh karenanya, kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi penyempurnaan dari semua pihak akan peneliti terima dengan penuh sukacita.

Surabaya, Mei 2016

Peneliti

RINGKASAN

Pelaksanaan rapor *online* di Surabaya sudah menginjak semester ke-enam pada tahun pelajaran 2015/2016 ini. Awal implementasi rapor *online* tidak mudah, terutama untuk mengubah paradigma berpikir para guru di sekolah. Namun, pada semester dua, para guru ternyata merasa nyaman karena hal itu mudah dan tak lagi direpotkan oleh penghitungan nilai akhir semester berkat bantuan sistem ini. Pada semester satu, tantangan utamanya adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tinggi (TIK). Guru wajib menguasai TIK untuk mempermudah memasukkan evaluasi peserta didik ke dalam format rapor *online*. Rapor *online* bisa diakses orangtua siswa setelah proses *entry* data diselesaikan. Untuk bisa mengaksesnya, wali murid tinggal memasukkan *password* dengan menuliskan NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan tanggal lahir. Wali murid tidak hanya bisa mengakses rapor per semester saja, tetapi nilai yang lain juga, seperti ulangan harian atau prestasi-prestasi siswa lainnya karena akses ini akan dibuka terus menerus.

Tujuan Penelitian ini bermaksud untuk Menghitung Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya: yakni SKM dengan standar Kepmenpan 16/2014 yang terdiri dari 8 (delapan) unsur kepuasan masyarakat, mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor apa yang mendorong masyarakat puas dan tidak puas akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya, serta mengidentifikasi dan mendiskripsikan kualitas pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat yang harus disediakan SMP Negeri 12 Surabaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rapor *online*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskripsi kualitatif. Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah a) orang tua murid kelas 7 (tujuh) : 30 orang; b) orang tua murid kelas 8 (delapan): 30 orang dan c) Wali murid kelas 9 (sembilan) : 30 orang. Prosedur Pengumpulan Data: Observasi atau pengamatan; Wawancara mendalam/*In-Depth interview*, metode dokumenter dan kuesioner. Metode analisis data menurut Miles dan Huberman yang terdiri tiga alur kegiatan.

Hasil penelitian ini adalah 1) Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan rapor online di SMP Negeri 12 Surabaya adalah 2,89; dengan Mutu Pelayanan B ini berarti Baik. 2) Faktor yang mendorong masyarakat (wali murid) puas akan pelayanan rapor *online* antara lain: a) Memudahkan wali murid untuk melihat rapor putra-putrinya tanpa adanya batasan ruang dan waktu; b) Lengkap.; c) Respon Guru Mata Pelajaran dan Wali Murid sangat baik; d) Persyaratan untuk membuka rapor *online* sangat mudah yaitu menggunakan *password* NIK dan tanggal lahir. 3) Faktor-faktor yang mendorong masyarakat tidak puas akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya adalah: a) Masih seringkali terjadi *trouble* dalam mengakses karena jaringan padat atau *server* yang kadang tidak *connect*, b) Masih ada wali kelas yang kurang kooperatif jika terjadi kesalahan dalam meng-*entry*; c) Penyajian rapor *online* menurut sebagian orang sulit dimengerti. 4) Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yang harus disediakan SMP Negeri 12 Surabaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rapor *online* adalah: a. Sosialisasi secara periodik perlu dilakukan utamanya bagi orang tua wali kelas 7 (tujuh) agar mahir membuka rapor *online*; b. *Server* lebih adaptif dengan *user*; c. Rentang nilai untuk memudahkan bagi nilai SMP adalah 10-100 bukan seperti yang tercantum dalam nilai rapor sekarang 1-4. d. Deskripsi kompetensi lebih sederhana.

Pada akhirnya dalam penelitian ini peneliti memberikan saran: 1) pihak sekolah terus melakukan sosialisasi secara periodik (per semester) lebih utama wali murid kelas 7 (tujuh) mengenai rapor *online*. Terkait dengan persyaratan, langkah-langkah, mengatasi berbagai macam kendala saat mengakses; 2) Bagi yang belum mampu membuka rapor *online*, jangan putus asa, terus belajar; 3) Hendaknya setiap selesai ulangan nilainya siswa di entry secara langsung ke rapor *online*, responsif terhadap komplain wali murid jika ada kesalahan *entry* dan terus belajar IT bagi guru yang merasa masih *gaptek*; 4) Bagi Dinas Pendidikan dan instansi terkait. Agar ada jaminan konektivitas internet rapor *online* tidak sering *loading*, ada perbaikan *server* agar lebih adaptif dengan *user* dalam hal ini sekolah-sekolah yang semakin banyak menerapkan rapor *online*.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, rapor, *online*

SUMMARY

Implementation of the report online in Surabaya has been stepped-six semester in the academic year 2015/2016 this. Early implementation of the report card online is not easy, especially to change the paradigm of thinking teachers at the school. However, in the second semester, the teachers turned out to be comfortable because it is easy and no longer bothered by calculating the value end of the semester with the help of this system. In the first half, the main challenge is the use of information and communication technologies is high (ICT). Teachers must master ICT to facilitate the evaluation of learners to enter into the online report card format. Online report card can be accessed after the parents completed the data entry process. To be able to access it, parents can simply enter a password by writing NIK (Population Identification Number) and date of birth. Parents can not only access per semester report card, but other values, such as the daily test or achievements of other students because of this access will be opened continuously.

Objective This study aims to Calculate Public Satisfaction Survey (CPSS) will report card services online at SMP Negeri 12 Surabaya: the CPSS standards Kepmenpan 16/2014 which consists of 8 (eight) elements of community satisfaction, identify and describe the factors that drive people feel satisfied and not satisfied with the report card services online at SMP Negeri 12 Surabaya, as well as identifying and describing the quality of service as expected by the public should be provided SMP Negeri 12 Surabaya in order to improve the quality of care report cards online.

This research use approach qualitative descriptions. The technique of determining the informants in this study were a) parents of students in grade 7 (seven) : 30 people; b): parents of students in grade 8 (eight) :30 people; and c) parents of students in grade 8 (eight) : 30 people and, parents of students in grade 9 (nine): 30 people. Procedures Data Collection: Observation or observation; In-depth interviews / in-depth interviews, documentaries and questionnaire method. Methods of data analysis by Miles and Huberman comprising three grooves activities.

The results of this study were 1) Community Satisfaction Index to service quality report cards online at SMP Negeri 12 Surabaya is 2.89; with Quality of Service B means Good. 2) Factors that encourage people (parents) will be satisfied online report card services, among others: a) Make it easy for parents to look at the report cards of their children without any limitation of time and space; b) Complete .; c) Response Subject Teachers and Parents are very good; d) Requirements for opening an online report card is very easy to use NIK password and date of birth. 3) Factors that encourage people not satisfied with the service report card online at SMP Negeri 12 Surabaya are: a) There often occurs a trouble in accessing because of a dense network or server which sometimes does not connect, b) There is still a homeroom uncooperative case clicking an error in the entry; c) Presentation of report cards online, according to some people is difficult to understand. 4) The quality of service expected by the public should be provided SMP Negeri 12 Surabaya in order to improve the quality of care report cards online are: a. Socialization periodically needs to be done primarily for parents homeroom 7 (seven) so adept at opening the online report card; b. Server more adaptive to the user; c. Range of values to make it easier for junior grades is 10-100 not as stated in the current report card grades 1-4. d. Description of competence simpler.

Ultimately in this study researchers gave suggestions: 1) the school continue the program on a periodic basis (per semester) are the main guardians of students in grade 7 (seven) regarding report cards online. Associated with the requirements, steps, overcoming a variety of obstacles while accessing; 2) For those who have not been able to open the report online, do not despair, keep learning; 3) Should any student completed replay value in the entry directly to the online report, responsive to parents complain if there is an error entry and continue to learn IT for teachers who are still clueless; 4) For the Department of Education and related agencies. So that there is no guarantee Internet connectivity is not frequent loading report card online, there are improvements to be more adaptive server with the user in this case schools increasingly apply online report card.

Keywords: Public Satisfaction, report cards, online

DAFTAR ISI

Sampul Depan		i
Sampul Dalam		ii
Kata Pengantar		iii
Ringkasan		iv
Summary		vi
DAFTAR ISI		viii
DAFTAR TABEL		x
DAFTAR GAMBAR		xi
DAFTAR GRAFIK		xii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1.Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	5
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	6
	2.1. Pelayanan Publik	6
	2.2. Penyelenggara Pelayanan Publik	8
	2.3. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	11
	2.4. Proses Kebijakan	12
	2.5. Belajar dan Hasil Belajar	15
	2.6. Rapor *Online*	21
BAB III	TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	23
	3.1. Tujuan Penelitian	23
	3.2. Manfaat Penelitian	23
BAB IV	METODE PENELITIAN	24
	4.1. Jenis/Rancangan Penelitian	24
	4.2. Informan	25
	4.3. Lokasi Penelitian	25
	4.4. Prosedur Pengumpulan Data	26
	4.5. Fokus Penelitian	26
	4.6. Metode Pengolahan Hasil Kuesioner	27
	4.7. Metode Analisis Data	29
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	31
	5.1. Deskripsi Singkat SMP Negeri 12 Surabaya	31
	5.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan Pelayanan Rapor Online di SMP Negeri 12 Surabaya	38
	5.2.1. Jenis Kelamin Responden	38
	5.2.2. Pendidikan Terakhir Responden	39
	5.2.3. Jenis Pekerjaan Responden	41
	5.2.4. Nilai Kepuasan Masyarakat akan Pelayanan Rapor *Online* di SMP Negeri 12 Surabaya	41
	5.3. Faktor-faktor yang Mendorong Masyarakat Puas dan Tidak Puas akan Pelayanan Rapor Online di SMP Negeri 12 Surabaya	46
	5.4. Kualitas Pelayanan yang Diharapkan oleh Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rapor Online.	49

BAB VI PENUTUP 53
6.1. Kesimpulan..... 53
6.2. Saran dan Rekomendasi ……. 54
Daftar Pustaka
Lampiran
Daftar Pertanyaan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	10
Tabel 4.1	Nilai Persepsi, Interval SPM, Interval Konversi SPM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan.....	28
Tabel 5.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	38
Tabel 5.2	Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	40
Tabel 5.3.	Nilai Kepuasan Masyarakat Per Unsur	41
Tabel 5.4.	Nilai Kepuasan Masyarakat Per Unsur, Pelayanan Rapor *Online* di SMP Negeri 12 Surabaya	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tahap-tahap Kebijakan Publik	13
Gambar 2.2	Proses Kebijakan yang Ideal…….....	15
Gambar 4.1	Model Analisis Data Interaktif	30
Gambar 5.1	SMP Negeri 12 Tampak Depan.....	34
Gambar 5.2	Perpustakaan SMP Negeri 12	35
Gambar 5.3	Ruang Pembelajaran SMP Negeri 12	36
Gambar 5.4	Bagan Struktur Organisasi SMP Negeri 12	37

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Grafik 5.2	Responden Menurut Pendidikan Terakhir	39
Grafik 5.3	Responden Menurut Jenis Pekerjaan	41
Grafik 5.4	Nilai Per Unsur Pelayanan Rapor Online di SMP 12 Surabaya	45

BAB I
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom mengisyaratkan adanya hak dan kewenangan pemerintah pusat untuk menetapkan kebijakan tentang perencanaan nasional yang menjadi pedoman atau acuan bagi penyelenggaraan pendidikan di provinsi, kabupaten/ kota sebagai daerah otonom. Dalam rangka standardisasi itulah, maka Mendiknas menerbitkan Kepmen No. 053/U/2001 tanggal 19 April 2001 tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah.

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 65 tahun 2005 Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Isi SPM tersebut adalah Pedoman SPM Penyelenggaraan TK, SD, SMP. SMA, SMK, dan SLB sebagai berikut: (1) Dasar hukum (2) Tujuan penyelenggaraan sekolah (3) Standar kompetensi (4) Kurikulum (5) Peserta didik (6) Ketenagaan (7) Sarana dan prasarana (8) Organisasi (9) Pembiayaan (10) Manajemen (11) Peran serta masyarakat. (Depdiknas, 2006).

Khusus Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar, Kemdiknas terbitkan Permendiknas nomor 15 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal atau SPM Pendidikan Dasar. SPM pendidikan dasar dapat diartikan sebagai ketentuan tentang jumlah dan mutu layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten/kota untuk SD dan SMP dan KanDepag untuk MI dan MTs secara langsung maupun secara tidak langsung melalui sekolah dan madrasah.

SPM Pendidikan meliputi layanan-layanan: a) Merupakan tanggung-jawab langsung Pemerintah Kabupaten/Kota yang menjadi tugas pokok dan fungsi Dinas Pendidikan untuk sekolah atau kantor Departemen Agama untuk madrasah (misalnya: penyediaan ruang kelas dan penyediaan guru yang memenuhi

persyaratan kualifikasi maupun kompetensi), b) Merupakan tanggung-jawab tidak langsung Pemerintah Kabupaten/Kota Dinas Pendidikan dan Kantor Kementerian Agama, karena layanan diberikan oleh pihak sekolah dan madrasah, para guru dan tenaga kependidikan, dengan dukungan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota dan Kantor Kementerian Agama (contoh: persiapan rencana pembelajaran dan evaluasi hasil belajar siswa terjadi di sekolah, dilaksanakan oleh guru tetapi diawasi oleh Pemerintah Kabupaten/Kota).

SPM Pendidikan menyatakan secara tegas dan rinci berbagai tanggungjawab Pemerintah Kabupaten/Kota c/q oleh Dinas Pendidikan dan Kantor Kementerian Agama dalam menyelenggarakan layanan pendidikan. SPM Pendidikan menyatakan secara tegas dan rinci berbagai hal yang harus disediakan dan dilakukan oleh dinas pendidikan, sekolah/madrasah untuk memastikan bahwa pembelajaran bisa berjalan dengan baik.

Salah satu inovasi itu dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya, Jawa Timur sebagai menyelenggara layanan pendidikan, selain itu juga dalam rangka pemenuhan SPM di tingkat sekolah dasar dan menengah menginisiasi penggunaan rapor *online* dalam penilaian Kurikulum 2013. Inisiatif tersebut dinilai sebagai bentuk komitmen Kota Surabaya dalam melaksanakan Kurikulum 2013.

Inovasi rapor *online* tersebut merupakan yang pertama kalinya diterapkan di Indonesia, mulai dari jenjang SD hingga SMA/SMK. Inisiasi inovasi ini awalnya dilakukan dengan memetakan segala persoalan yang terjadi di lapangan. Hasilnya secara garis besar ada pada proses pembelajaran, cara memberikan penilaian, dan cara melaporkan penilaian tersebut. Hal ini mengingat dalam Kurikulum 2013 dituntut *authentic assessment*, yaitu memotret senyata-nyatanya penilaian peserta didik. *Raport online* ini dirancang untuk menampilkan laporan akademik dari siswa untuk orang tua siswa, sehingga dapat memberi kemudahan bagi orang tua siswa dalam memantau nilai siswa dan bagi wali kelas akan sangat terbantu dalam menginformasikan kepada para siswa hasil belajar mereka selama satu semester tertentu. Rapor online ini akan berbentuk deskripsi dalam memberikan penilaian kepada siswa, sehingga nantinya para orang tua dan guru dapat dengan mudah memantau perkembangan pendidikan seorang siswa di

sekolah. Jika penilaian sistem manual dilakukan terus-menerus, konsekuensinya guru akan disibukkan oleh urusan administratif. Untuk itu, perlu dikembangkan sistem yang memudahkan dan membantu guru dalam konteks implementasi Kurikulum 2013, terutama dalam aspek penilaian peserta didik. Karena itulah, para guru di Surabaya sepakat menerapkan sistem rapor *online* dengan format penilaian kuantitatif, kualitatif, mulai dari pengetahuan, keterampilan, hingga afeksinya secara berkelanjutan.

Semangat menggunakan rapor *online* itu adalah ingin meningkatkan layanan kepada orangtua untuk mengakses informasi yang berkelanjutan mengenai perkembangan anak dari waktu ke waktu. Rapor tersebut juga terus digunakan sebagai rekaman evaluasi peserta didik sesuai dengan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN) untuk tiap jenjang pendidikan.

Saat ini, pelaksanaan rapor *online* di Surabaya sudah menginjak semester ke-enam pada tahun pelajaran 2015/2016 ini. Awal implementasi rapor *online* tidak mudah, terutama untuk mengubah paradigma berpikir para guru di sekolah. Namun, pada semester dua, para guru ternyata merasa nyaman karena hal itu mudah dan tak lagi direpotkan oleh penghitungan nilai akhir semester berkat bantuan sistem ini. Pada semester satu, tantangan utamanya adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tinggi (TIK). Guru wajib menguasai TIK untuk mempermudah memasukkan evaluasi peserta didik ke dalam format rapor *online*.

Secara sistematis dapat dikemukakan bahwa laporan tentang siswa bermanfaat bagi beberapa pihak yaitu : 1). Siswa sendiri. 2). Guru yang mengajar. 3). Guru lain. 4). Petugas lain di sekolah. 5). Orang tua, dan 6). Pemakai Lulusan. Secara garis besar,catatan tentang siswa dapat dibuat dengan dua macam cara yakni catatan lengkap dan catatan tidak lengkap. Catatan lengkap adalah catatan tentang siswa yang berisi baik prestasi maupum aspek-aspek pribadi yang lain, misalnya kejujuran, kebersihan, kerajinan, sikap sosial, kebiasaan bekerja, kepercayaan terhadap diri sendiri, displin, ketelitian dan sebagainya. Tentang isi catatanya ada yang hanya dinyatakan dengan kata singkat seperti ‘‘Baik“, ‘‘Sedang“, ‘‘kurang“, atau dengan keterangan yang lebih terperinci. Catatan tidak lengkap adalah catatan tentang siswa yang hanya berisi gambaran tentang prestasi

siswa,dan hanya sedikit saja yang menyinggung tentang kepribadian. Catatan prestasi belajar siswa itu sendiri dapat dibedakan atas dua cara yaitu : 1) Dengan pernyataan lulus-belum lulus 2) Dengan nilai siswa.

Rapot online bisa diakses orangtua siswa setelah proses *entry* data diselesaikan. Untuk bisa mengaksesnya, wali murid tinggal memasukkan *password* dengan menuliskan NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan tanggal lahir. Wali murid tidak hanya bisa mengakses rapot per semester saja, tetapi nilai yang lain juga, seperti ulangan harian atau prestasi-prestasi siswa lainnya karena akses ini akan dibuka terus menerus.

Setelah ulang harian, guru langsung bisa mengisi rapot via online karena secara otomatis datanya masuk dan orangtua langsung bisa melihatnya sehingga kontrolnya akan cepat. Entry yang dilakukan oleh guru secara terus menerus setiap ulangan harian atau tugas, anak akan terekam jelas, komplit dengan prestasinya.

Raport online memiliki struktur tampilan yang sama dengan raport semester untuk siswa. Laporan akademik menampilkan biodata siswa dan menampilkan nilai raport siswa per semester. Dengan adanya rapor online ini akan membantu pihak sekolah dalam mengatur dan mempublikasikan laporan hasil studi siswa. Untuk dapat menggunakan rapor *online*, pengguna harus melakukan Login pada menu Login terlebih dahulu. Username atau nama user yang diberikan berdasarkan user yang terlibat dalam sistem ini yakni siswa, orang tua dan wali kelas.

Akan tetapi upaya Dinas Pendidikan Kota (Dispendik) Surabaya yang ingin menjadikan Surabaya sebagai pelopor sekolah berbasis IT di Indonesia nampaknya masih perlu untuk diuji. Kenyataannya rapor *online* yang sudah berusia 2 tahun ini selalu penuh dengan masalah. Permasalahannya bermacam-macam, mulai dari pengisian rapor yang terlalu ribet karena harus mengklik satu-satu dalam memasukkan nilai siswa hingga permasalahan yang lebih berat lagi yaitu tidak bisa login bahkan rapor *online* tidak bisa diakses. Malahan, permasalahan rapor *online* tahun ini lebih parah lagi dari tahun sebelumnya, karena sekolah-sekolah yang menggunakan rapor online tahun ini lebih banyak dari tahun sebelumnya. Sering kali para orang tua kesulitan untuk memantau nilai

siswa. Tidak jarang pula banyak orang tua siswa yang bingung untuk memantau nilai siswa, orang tua hanya dapat mengetahui nilai siswa pada saat pembagian rapot. Selain itu, siswa sering kali tidak menyampaikan nilainya kepada orang tua sehingga orang tua tidak dapat memantau perkembangan studi anaknya.

Menjelang pembagian rapor tengah semester (rapor sisipan), keresahan juga dirasakan para guru di Surabaya. Keresahan itu dipicu sistem rapor *online* yang mulai diterapkan di semua sekolah tahun ini. Bagi sekolah yang sudah menerapkan kurikulum 2013 hal itu tidak masalah karena rapor *online* ini sudah dilaksanakan. Tetapi bagi sekolah yang baru menerapkan, hal itu menjadi masalah besar. Selain model *upload* data yang belum dipahami, jaringan internet rapor *online* yang lambat kerap mematahkan semangat para guru. Permasalahan lain adanya guru yang belum berhasil mengunggah data ke rapor *online*. Ada sebagian guru yang telah mencoba masuk ke sistem rapor *online*, tetapi selalu lambat dan akhirnya tidak bisa mengunggah nilai siswanya.

Bertolak dari deskripsi di atas peneliti bermaksud untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dalam hal ini wali murid terhadap salah salah satu unit layanan sekolah yaitu evaluasi belajar siswa melalui rapor *online*. Peneliti merangkumnya dalam judul peneliti sebagai berikut: **Evaluasi Terhadap Pelayanan Rapor *Online* di SMP Negeri 12 Surabaya.**

1.1. RUMUSAN MASALAH

Beradasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Berapa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya
2) Faktor-faktor apa yang mendorong masyarakat puas dan tidak puas akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya
3) Kualitas pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat yang harus disediakan SMP Negeri 12 Surabaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rapor *online*.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Di Indonesia, konsepsi **pelayanan administrasi pemerintahan** seringkali digunakan secara bersama-sama dengan konsepsi **pelayanan perijinan, pelayanan umum,** dan **pelayanan publik**. Keempat istilah itu merupakan terjemahan dari konsep ***public service***. Hal ini dapat dilihat pada dokumen pemerintah sebagaimana diberlakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Istilah *pelayanan publik* tentu tidak lepas dari substansi makna pelayanan dalam definisi di atas. Kata *publik* yang disandingkan dengan kata *pelayanan* mempertegas subjek atau sifat kepada siapa dan bagaimana pelayanan itu diberikan. Dalam konteks birokrasi kepemerintahan, pada dasarnya pelayanan itu dapat dibedakan menjadi dua jenis: pelayanan administrasi pemerintahan/perijinan (*administrative service*) dan pelayanan publik/umum (*public service*). Dalam pelayanan perijinan produknya berupa dokumen resmi yang dibutuhkan publik, sedangkan dalam pelayanan publik produknya dapat berupa barang atau jasa.

Dengan demikian, istilah pelayanan umum (*public service*) dipakai untuk menyebut kedua jenis pelayanan tersebut, yaitu: pelayanan administrasi pemerintahan/perijinan (*administrative service*) dan pelayanan publik/umum (*public service*).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 itu diuraikan lebih jauh kelompok pelayanan publik sebagai berikut:

(1) *Kelompok Pelayanan Administratif*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contoh-contoh dukumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

(2) *Kelompok Pelayanan Barang*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

(3) *Kelompok Pelayanan Jasa*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Adapun Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan menjadi Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan, mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut.

Konsep Pelayanan Umum (Kepmenpan No: 63/2003) :

> **Pelayanan umum** adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah; dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut.

Pengertian Pelayanan Publik (Perda Nomor 11/2005) :

> **Pelayanan Publik** adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap

warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Organisasi pemerintah merekomendasikan diberlakukannya sejumlah konsep dan nilai-nilai serta kultur organisasi privat kedalam birokrasi pemerintah. Osborne & Gabler (1992), misalnya, dalam karyanya yang sangat populer "*Reinventing Government*" (1993) menganjurkan dilakukannya transformasi semangat wirausaha ke dalam sektor publik. Langkah ini menurut Osborne & Gabler merupakan salah satu stategi dalam rangka mencapai dua hal sekaligus, yaitu: (1) efisiensi biaya dan (2) peningkatan kualitas kinerja birokrasi pemerintah. Transformasi tersebut tidak lain merupakan penggunaan sejumlah konsep organisasi privat dalam organisasi pemerintah (birokrasi).

2.2.Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan institusi yang menyelenggarakannya, penyelenggara pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua: institusi publik dan institusi privat/swasta (Ratminto dan Winarsih, 2005: 8-12).

Pelayanan publik oleh swasta ialah semua penyediaan barang dan/atau jasa publik yang dilakukan oleh institusi privat. Rumah Sakit swasta, Perguruan Tinggi Swasta (PTS), atau perusahaan transportasi milik swasta merupakan institusi privat yang menyediakan barang/jasa publik.

Pelayanan publik oleh institusi publik ialah semua penyediaan barang/jasa publik yang dilakukan oleh pemerintah. Pelayanan publik ini dapat bersifat primer maupun sekunder. Apabila di dalam penyediaan barang/jasa publik itu pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara pelayanan publik, sehingga suka-tidak-suka penerima pelayanan publik harus memanfaatkannya, maka penyediaan barang/jasa publik oleh intitusi publik ini bersifat primer. Kantor imigrasi, lembaga pemasyarakatan, atau pelayanan perijinan adalah contoh-contoh institusi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik primer.

Penyelenggara Pelayanan Publik menurut Perda Nomor 11 tahun 2005 adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun

Penerima layanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan-hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban :

(1) Mengundang penerima layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik.

(2) menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

(3) mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku.

(4) menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

(5) memberikan kompensasi kepada penerima layanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

(6) mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik.

(7) mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyeleng¬gara¬an pelayanan publik.

Jika barang/jasa publik yang disediakan oleh pemerintah itu tidak mengharuskan penerima pelayanan publik untuk menggunakannya, karena barang/jasa tersebut juga disediakan oleh beberapa penyelenggara lain, maka jenis pelayanan publik ini bersifat sekunder. Program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN, misalnya, adalah contoh-contoh jenis pelayanan publik sekunder.

Ada lima aspek yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis pelayanan di atas, yaitu:

(1) Adaptabilitas layanan, yang menentukan derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh penerima layanan.

(2) Posisi tawar penerima layanan, yang menentukan bahwa semakin tinggi posisi tawar penerima layanan, semakin tinggi pula peluangnya untuk menuntut pelayanan yang lebih baik.

(3) Tipe pasar, yang menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan penerima layanan.

(4) Locus kontrol, yang menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah penerima atau penyelenggara pelayanan.

(5) Sifat pelayanan, yang menunjukkan apakah kepentingan penerima layanan atau penyelenggara pelayanankah yang lebih dominan.

Dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta, adaptabilitas pelayanannya sangat tinggi karena posisi tawar penerima layanan sangat tinggi. Agar tidak ditinggalkan oleh penerima layanan untuk beralih kepada penyelenggara pelayanan sejenis lainnya, penyelenggara pelayanan harus selalu berusaha merespon apa yang diharapkan oleh penerima layanan. Jelas sekali bahwa locus kontrol dalam konteks ini ada di pihak penerima layanan. Dengan demikian, pelayanan yang dikendalikan oleh penerima layanan menjadi karakteristik pelayanan publik oleh institusi privat.

Tabel 2.1
Karakteristik Penyelenggara Pelayanan Publik

Karakteristik	**Peyelenggara Pelayanan Publik**		
	Institusi Privat	**Institusi Publik**	
		Sekunder	**Primer**
Adaptabilitas Layanan	Sangat Tinggi	Rendah	Sangat Rendah
Posisi Tawar Penerima	Sangat Tinggi	Rendah	Sangat Rendah
Tipe Pasar	Kompetisi	Oligopoli	Monopoli
Locus Kontrol	Penerima Layanan	Penyelenggara Pelayanan	Pemerintah
Sifat Pelayanan	Dikendalikan Penerima	Dikendalikan Penyelenggara	Dikendalikan Pemerintah

Sumber : Ratminto (1999: 7)

Dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan bersifat sekunder, adaptabilitas layanannya tidak setinggi seperti yang terjadi pada pelayanan publik oleh swasta. Jika ada perubahan dalam layanan, itu bukan disebabkan oleh tuntutan penerima layanan. Walaupun locus kontrol ada di tangan

penyelenggara, posisi tawar penyelenggara tidak terlalu tinggi karena telah ada beberapa penyelenggara pelayanan. Dengan demikian, jenis pasarnya adalah oligopoli. Walaupun intervensi pemerintah dalam penyelenggaraan layanan mungkin tidak terlalu tinggi, tetapi masih ada intervensi kepentingan institusi penyelenggara. Dengan ciri-ciri demikian, pelayanan publik tipe ini dikendalikan oleh penyelenggara pelayanan. BUMN maupun BUMD merupakan lembaga publik yang menyelenggarakan jenis layanan demikian.

Sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah yang bersifat primer, adaptabilitas layanan juga sangat rendah sebagaimana yang terjadi pada jenis sekunder. Selain itu, intervensi pemerintah juga sangat tinggi, dan locus kontrol juga ada di tangan pemerintah. Akibatnya, posisi tawar penerima layanan menjadi sangat rendah. Pengendalian oleh pemerintah menjadi karakteristik jenis pelayanan ini dengan tipe pasar monopoli. Pelayanan pajak, pertahanan, keamanan atau perijinan, misalnya, termasuk pelayanan publik kategori ini.

2.3. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 9 unsur yang disebut “relevan”, “valid”, dan “reliabel” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Adapun ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah 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

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dalam penelitian ini hanya menggunakan 8 (delapan) unsur dikarena unsur yang ke-7 (tujuh) perilaku pelaksana dalam pelayanan rapor online ini tidak bisa diukur dikarenakan masyarakat (wali murid) tidak dapat bertatap muka langsung dengan guru pada saat mengakses evaluasi belajar siswa melalui internet. Sehingga unsur pelayanan yang dipakai untuk mengukur layanan rapor *online* hanya ada 8 (delapan).

2.4. Proses Kebijakan

Proses kebijakan publik merupakan proses yang komplek arena melibatkan banyak proses maupun faktor yang harus dikaji. Oleh karena itu,

beberapa ahli politik yang menaruh minat untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik ke dalam beberapa tahap. Tahap-tahap kebijakan publik menurut Dunn (2000:24-25) adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Tahap-tahap Kebijakan Publik

Sumber: Dunn (2000:24-25)

1) Tahap Penyusunan Agenda

Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah-masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk ke dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini suatu masalah mungkin tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang sama.

2) Tahap Formulasi Kebijakan

Masalah yang masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan (*policy alternatives*/*policy options*) yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk ke dalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing, alternatif bersaing

untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Pada tahap ini, masing-masing aktor akan "bermain" untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

3) Tahap Adopsi Kebijakan

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawaran oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan peradilan.

4) Tahap Implementasi Kebijakan

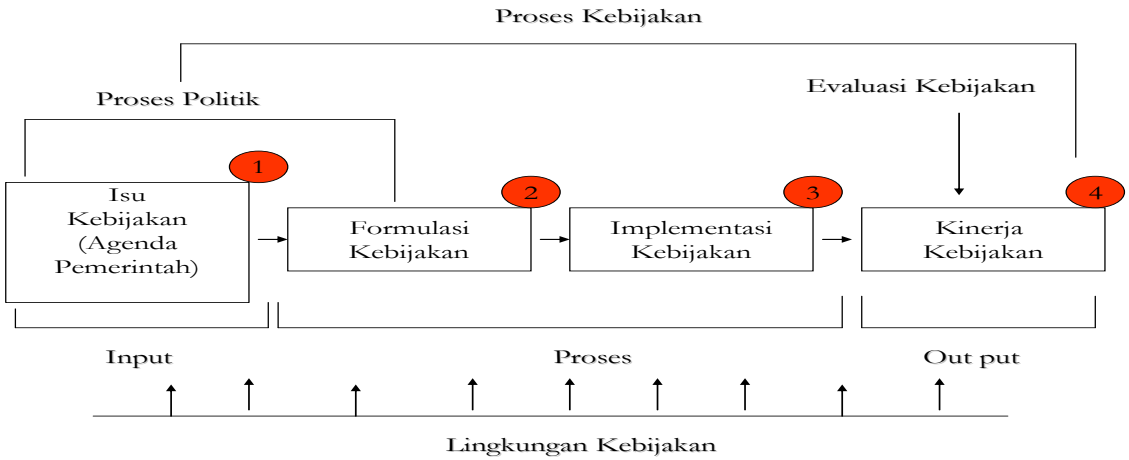
Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit, jika program tersebut tidak diimplementasikan. Oleh karena itu keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumberdaya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa impementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (implementors), namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

5) Tahap evaluasi kebijakan

Pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Dalam hal ini, memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, ditentukanlah ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang diinginkan.

Model proses kebijakan lain yang dikembangkan dari pendekatan dalam teori sistem. Model formal proses kebijakan adalah dari "gagasan kebijakan", "formalisasi dan legalisasi kebijakan", "implementasi", baru kemudian menuju pada kinerja atau mencapai prestasi yang diharapkan_ yang didapatkan setelah dilakukan evaluasi kinerja kebijakan_ seperti yang disampaikan pada gambar berikut ini:

Gambar 2.2
Proses Kebijakan yang ideal



Sumber: Nugroho (2009:389)

2.5. Belajar dan Hasil Belajar

a) Definisi Belajar

Belajar merupakan kegiatan manusia yang dilakukan terus menerus dari sejak ia lahir sampai tua. Kegiatan ini sangat penting bagi manusia, dan ini merupakan ciri khas yang dimiliki manusia, hampir semua kecakapan, keterampilan, kegemaran terbentuk dan berkembang disebabkan belajar. Dengan belajar menusia akan mampu mengambil keputusan dan melakukan perbuatan yag sesuai dengan harapan, baik bagi dirinya maupun bagi masyarakatnya.

Ada beberapa definisi tentang belajar, antara lain diuraikan oleh Poerwadarminta (1989:13) bahwa belajar itu berusaha memperoleh kepandaian dan ilmu, berlatih, dan berubah tingkah laku atau tanggapan yang disebabkan oleh pengalaman. Cronbach dalam (Sardiman AM, 1990:22) memberikan definisi: "*Learning is shown by a change in behavior as a result of experience*" (Belajar ditunjukan oleh perubahan-perubahan dalam tingkah laku sebagai hasil dari pengalaman).

Witherington juga seperti yang dikutip Nana Syaodih Sukmadinata (2004:155) menyatakan bahwa belajar merupakan perubahan dalam kepribadian,

yang dimanifestasikan sebagai pola-pola respon yang baru yang berbentuk keterampilan, sikap, kebiasaan, pengetahuan, dan kecakapan.

Menurut Alisuf Sabri (1996:55) belajar adalah suatu proses perubahan tingkah laku sebagai akibat pengalaman atau latihan. Sejalan dengan pengertian tersebut Gagne (Roestiyah, NK, 2008:148) mengemukakan bahwa belajar adalah proses untuk memperoleh modifikasi dalam pengetahuan, keterampilan, kebiasaan dan tingkah laku, dan belajar merupakan pengetahuan atau keterampilan yang diperoleh dari instruksi.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa belajar adalah usaha perubahan tingkah laku, dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak bisa menjadi bisa melalui proses pembelajaran atau hasil pengalaman. Perubahan tersebut tidak hanya penambahan ilmu pengetahuan tetapi juga berbentuk aspek-aspek afektif dan psikomotor.

b) Prinsip-prinsip Belajar

Banyak teori yang membahas masalah belajar yang bertolak dari asumsi atau anggapan dasar tertentu tentang belajar sehingga konsep yang dikemukakan juga banyak yang berbeda. Meskipun demikian ada beberapa pandangan umum yang sama atau relatif sama di antara konsep-konsep tersebut, kesamaan-kesamaan ini dipandang sebagai prinsip belajar. Adapun beberapa prinsip umum belajar di antaranya adalah:

1) Belajar merupakan bagian dari perkembangan;
2) Belajar berlangsung seumur hidup;
3) Keberhasilan belajar dipengaruhi oleh faktor-faktor bawaan, lingkungan, kematangan, serta usaha dari individu sendiri;
4) Belajar mencakup semua aspek kehidupan;
5) Kegiatan belajar berlangsung di setiap tempat dan waktu;
6) Kegiatan belajar berlangsung dengan atau tanpa guru;
7) Belajar yang berencana dan disengaja menuntut motivasi yang tinggi;
8) Perbuatan belajar bervariasi dari yang paling sederhana sampai dengan yang sangat rumit;

9) Dalam proses belajar dapat terjadi berbagai hambatan sehingga kegiatan belajar tidak selalu lancar;
10) Untuk kegiatan belajar tertentu diperlukan adanya bantuan atau bimbingan dari orang lain.

Belajar melalui praktek atau mengalami secara langsung akan lebih efektif membentuk sikap, keterampilan, berfikir kritis dan analisis dibandingkan dengan belajar hafalan.

Meskipun secara teoritis belajar dapat diartikan sebagai perubahan tingkah laku. Akan tetapi tidak semua perubahan yang terjadi pada seseorang disebabkan karena belajar. Perubahan yang disebabkan oleh pertumbuhan dan kematangan bukan merupakan hasil belajar. Perubahan yang seperti ini terjadi karena dorongan insting, akan terjadi pada setiap mausia. Begitu pula juga perubahan yang dengan tiba-tiba dan tidak dapat diulang lagi. Perbuatan seperti ini hanya dapat dilakukan sementara tidak meninggalkan bekas, tidak menyatu dalam diri.

Perubahan yang timbul karena belajar sudah tentu memiliki ciri-ciri perwujudan perilaku yang khas. Adapun ciri-ciri kegiatan belajar atau perilaku belajar dapat ditandai dengan adanya:

1) Perubahan oleh yang belajar saja, seperti hasil belajar afektif (penghargaan, keyakinan dan sebagainya) juga hasil belajar kognitif tinggi seperti kemampuan analisis, sintesis dan evaluasi;
2) Perubahan tingkah laku sebagai hasil belajar di atas bagi individu merupakan kemampuan baru dalam bidang kognitif, atau afektif atau psikomotorik, yaitu sebagai kemampuan yang betul-betul baru diperoleh atau sebagai hasil perbaikan atau peningkatan dari kemampuan sebelumnya;
3) Adannya usaha atau aktifitas yang sengaja dilakukan oleh orang yang belajar dengan pengalaman (memperhatikan, mengamati, memikirkan merasakan, menghayati dan sebagainya) atau dengan latihan (melatih, meniru) (Alisuf Sabri, 1996:57)

Seseorang baru diketahui telah belajar apabila telah mampu menunjukkan kemampuan baru pada dirinya. Kemampuan tersebut biasanya bertahan lama, menjadi milik pribadi yang tidak mudah hilang begitu saja. Misalnya orang yang telah pernah belajar membaca, baru dikatakan telah belajar membaca jika ia telah

mampu menunjukkan kemahiran dalam membaca. Kemampuan ini dapat dikatakan kapan saja dibutuhkan. Perubahan yang hanya dapat dilakukan sementara, memerlukan latihan berulang-ulang supaya dapat permanen di dalam dirinya. Karena itu dikatakan juga bahwa perubahan dapat terjadi karena adanya pengalaman dan latihan yang dilakukan terus menerus sampai individu mampu melakukan perbuatan tersebut.

c) Hasil Belajar

1) Definisi Hasil Belajar

Hasil belajar merupakan pencapaian yang dihasilkan dari suatu proses penilaian atau evaluasi yang berlangsung pada satuan waktu tertentu. Penilaian merupakan suatu kegiatan yang tidak mungkin dapat dipisahkan dari kegiatan pendidikan dan pengajaran secara umum. Hasil belajar adalah prestasi yang dapat digunakan oleh guru untuk menilai hasil pelajaran yang diberikan pada siswa dalam waktu tertentu (Ngalim Purwanto, 1982:120).

Hasil belajar adalah sebagian kemampuan yang dimiliki siswa setelah ia menerima pengalaman belajar, yang berupa penampilan yang dapat diamati sebagai hasil belajar yang disebut kemampua (Sudjana, 2002:24).

Kegiatan penilaian yang dilakukan hanya dengan mengandalkan teknik observasi saja kiranya sangat riskan karena subyektifitas peneliti sangat berperanan. Tak jarang terjadi bahwa antara apa yang dilihat mata, diobservasi, misalnya tingkah laku hasil belajar siswa, tidak mencerminkan keadaan atau kemampuan yang sebenarnya. Jika demikian halnya, berarti telah terjadi kekeliruan dalam memberikan pertimbangan dalam menafsirkan hasil belajar siswa karena informasi yang diperoleh pun tidak dapat dipercaya.

Pada hakikatnya, kegiatan penilaian yang dilakukan tidak semata-mata untuk menilai hasil belajar siswa saja, melainkan juga berbagai faktor lain, diantaranya kegiatan-kegiatan pengajaran itu sendiri. Anggapan bahwa kurang berhasilnya siswa mencapai hasil belajar yang diinginkan berarti selalu siswa yang gagal menempuh mata pelajaran tersebut kini perlu diluruskan. Kurang berhasilnya siswa mencapai hasil belajar yang telah ditargetkan belum tentu kesalahan semata-mata ada pada pihak siswa, mungkin justru pada pihak guru

yang mungkin kurang tepat dalam menerapkan strategi dalam kegiatan belajar mengajarnya, atau mungkin faktor lain yang menjadi pendukung atau mungkin penghambatnya.

2) Kategori Hasil Belajar Menurut Gagne

Burhan Nurgiantoro (2001:22-23) mengemukakan bahwa kompetensi dan kapabilitas sebagai bukti nyata hasil belajar dapat dibedakan ke dalam 5 kategori. Kelima kategori tersebut adalah sebagai berikut.

a) *Keterampilan Intelektual (Intelectual Skills)*; yaitu, kecakapan yang membuat seseorang berkompeten, yang memungkinkan untuk menanggapi konseptualisasi lingkungannya. Keterampilan ini berkaitan dengan pengetahuan ”bagaimana” melakukan suatu aktivitas.
b) *Strategi Kognitif (Cognitive Strategies);* yaitu, kecakapan khusus yang amat penting yang memungkinkan siswa dapat belajar dan menentukan sesuatu secara sendiri. Kemampuan ini merupakan kemampuan yang mengatur seseorang untuk memilih ”cara”, misalnya memilih cara belajar yang cocok untuk dirinya sendiri.
c) *Informasi Verbal (Verbal Information)*; yaitu, hasil belajar yang berupa informasi dan pengetahuan verbal. Informasi ini dapat dibedakan ke dalam fakta, nama, prinsip, dan generalisasi. Informasi merupakan esensi suatu peristiwa yang dapat dijadikan alat berfikir dan sebagai dasar untuk belajar lebih lanjut. Kemampuan informasi dapat ditunjukan dengan menyatakan atau menyebutkan informasi itu dalam ungkapan yang bermakna.
d) *Keterampilan Motor (Motor Skills);* yaitu, hasil belajar yang berkaitan dengan gerakan otot seperti mengucapkan lafal-lafal bahasa, berdeklamasi, mengetik dan sebagainya. Keterampilan motor biasanya merupakan prasyarat yang perlu dikuasai untuk dapat melakukan atau mempelajari sesuatu yang lain. Misalnya, untuk mempergunakan laboratorium bahasa, kita perlu memiliki keterampilan mengoperasikan peralatannya.
e) *Sikap(Attitudes)*; yaitu, sejumlah bentuk hasil belajar tersendiri yang sering dikaitkan dengan nilai-nilai seperti toleransi, suka membaca, mencintai sastra atau seni, kesediaan bertanggung jawab. Pengaruh sikap terhadap seseorang

adalah adanya reaksi yang bersifat positif atau negatif kepada orang lain, benda atau situasi.

3) Kategori Hasil Belajar Menurut Bloom

Bloom dan kawan-kawan membedakan hasil belajar ke dalam 3 kategori, atau biasa sering dikenal dengan ”ranah” (terjemahan dari *domain*), yaitu, ranah kognitif, ranah afektif, dan ranah psikomotor (Burhan Nurgiyantoro, 2001:37). Ketiga ranah tersebut kemudian terkenal dengan sebutan taksonomi Bloom. Ranah-ranah tersebut secara singkat, yaitu sebagai berikut:

(a) *Ranah Cognitif (Cognitive Domain)*; yaitu, ranah yang berkaitan dengan aspek pengetahuan dan kemampuan seseorang. Tujuan atau hasil belajar kognitif melibatkan siswa dalam proses berpikir seperti mengingat, memahami, menganalisa, menghubungkan, memecahkan masalah, dan sebagainya.

(b) *Ranah Afektif (Affective Domain*); yaitu, ranah atau *domain* ini berkaitan dengan aspek-aspek yang berhubungan dengan perasaan, *feeling*, nada, emosi, dan variasi tingkatan penerimaan dan penolakan terhadap sesuatu rangsangan. Antara ranah kognitif dan afektif mempunyai kesamaan situasi. Ranah kognitif berkaitan dengan masalah isi dan proses orientasi, sedangkan ranah afektif terutama berkaitan dengan masalah orientasi. Jangkauan tujuan ranah afektif lebih bersifat kesadaran melalui penerimaan dan kecondongan terhadap nilai-nilai.

(c) *Ranah Psikomotor (Psychomotor Domain);* yaitu, secara singkat ranah psikomotor berkaitan dengan hasil belajar yang menyangkut gerakan-gerakan otot. Sebagai petunjuk bahwa siswa telah memperoleh keterampilan (gerak otot) itu, siswa dapat melakukan keterampilan-keterampilan tertentu yang disarankan oleh tujuan. Misalnya, seorang siswa dapat melakukan kegiatan-kegiatan tulis menulis, mengucapkan lafal bahasa, terampil menyiapkan peralatan laboratorium, dan sebagainya.

4) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Hasil Belajar

Proses dan hasil belajar seseorang sangat dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor tersebut dapat bersumber dari dirinya sendiri ataupun dari luar (lingkungannya). Nana Syaodih (2004:172) mengemukakan bahwa Proses dan hasil belajar dipengaruhi oleh faktor-faktor internal baik yang bersifat fisik maupun psikis, dan faktor eksternal dalam lingkungan keluarga, sekolah, pekerjaan ataupun masyarakat luas.

Faktor internal adalah faktor dari dalam individu baik fisik (jasmaniah) maupun psikis. Aspek jasmaniah mencakup kondisi dan kesehatan jasmani dari individu sedangkan aspek psikis menyangkut kondisi kesehatan psikis, kemampuan-kemampuan intelektual, motivasi, konsentrasi, minat, fantasi, sifat kreatif, pemahaman, dan lain-lain. Adapun faktor eksternal adalah faktor di luar diri siswa baik faktor fisik maupun sosial psikologis yang berada pada lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat.

2.6.Rapor *Online*

Raport online merupakan sebuah jawaban untuk melakukan percepatan dalam penulisan raport dan penyamaan persepsi penilaian di pemerintah kota dalam rangka menyambut implementasi kurikulum 2013 (Dinas Pendidikan, 2014). Perubahan metode penilaian yang otentik menjadikan format penulisan raport menjadi lebih kompleks karena harus menyiratkan kemampuan siswa tidak hanya dalam bentuk angka tetapi sebuah deskripsi. Disamping itu, raport online dapat memudahkan wali murid untuk melihat rapor putra-putrinya tanpa adanya batasan ruang dan waktu.

Rapor online ini akan berbentuk deskripsi dalam memberikan penilaian kepada siswa, sehingga nantinya para orang tua dan guru dapat dengan mudah memantau perkembangan pendidikan seorang siswa di sekolah. *Raport online* ini solusi yang bisa memudahkan guru untuk memberikan penilaian ke siswanya. Pasalnya kurikulum 2013 ini tak lagi berisi angka-angka saja, tetapi ditekankan pada diskripsi dari tiga penilaian siswa yakni kognitif, afektif dan psikomotor.

Jika penilaian ini dilakukan secara manual, dipastikan akan merepotkan guru karena setiap siswa saja ada tujuh lembar yang harus diisi lengkap dengan

diskripsinya. *Raport online* juga bisa dipakai orangtua siswa untuk mengontrol perkembangan anaknya. Nantinya mereka akan diberi *pasword* untuk bisa membuka *raport online* anaknya. Faktor pendorongnya meliputi:

1) Adanya komitmen yang kuat dari pimpinan;
2) Adanya kebijakan yang mendukung;
3) Sosialisasi yag cukup rutin kepada para stakeholder (sekolah, orangtua dan siswa).

Adapun faktor penghambat dalam sistem raport online tersebut adalah sebagai berikut:

1) Ketergantungan terhadap jaringan internet;
2) SDM yang mampu mengoperasikan sistem terbatas.

BAB III
TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1. TUJUAN PENELITIAN

Atas dasar latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan tujuan dari penelitian ini adalah:

1) Menghitung Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya: yakni SKM dengan standar Kepmenpan 16/2014 yang terdiri dari 9 unsur kepuasan masyarakat.
2) Mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor apa yang mendorong masyarakat puas akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya dan faktor-faktor apa saja yang mendorong masyarakat tidak puas akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya
3) Mengidentifikasi dan mendiskripsikan kualitas pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat yang harus disediakan SMP Negeri 12 Surabaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rapor *online*.

3.1. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diharapkan atas implementasi evaluasi ini adalah :

1) Dapat menjadi salah satu bahan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja SMP Negeri 12 Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan pendidikan.
2) Dapat mengetahui faktor-faktor apa yang mendorong masyarakat puas akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya dan faktor-faktor apa saja yang mendorong masyarakat tidak puas akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya
3) Dapat menjadi instrumen untuk mengetahui kebutuhan masyarakat yang harus disediakan SMP Negeri 12 Surabaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rapor *online*.

BAB IV
METODE PENELITIAN

4.1. Jenis/Rancangan Penelitian

Penelitian ini diorientasikan pada upaya untuk menjawab atau memberi penjelasan yang lebih terperinci mengenai gejala sosial sebagaimana yang dimaksud dalam permasalahan penelitian. Pada prinsipnya penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif . Dengan pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan dan/atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, suatu organisasi/komunitas dalam konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holisitik.

Pertimbangan lain dalam penelitian yang bersifat kualitatif adalah bahwa dampak kebijakan tidak hanya mengungkapkan peristiwa riil yang bisa dikuantitatifkan, tetapi lebih dari itu hasilnya diharapkan dapat mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi dari kebijakan tersebut, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan rapor online di SMP Negeri 12 Surabaya. Selain itu penelitian ini akan lebih peka terhadap informasi yang bersifat kualitatif deskriptif dengan cara relatif berusaha mempertahankan keutuhan dari obyek yang diteliti.

Ditinjau dari tingkat analisis yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif. Maksudnya, dalam melakukan analisis deskriptif ini penulis akan mencoba memberikan gambaran sejelas mungkin pelayanan rapor online dengan menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdapat 9 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

4.2. Informan

Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang mengutamakan keterwakilan dan menggunakan istilah responden dalam penentuan sampel, dalam penelitian kualitatif yang lebih diutamakan adalah keleluasaan, cakupan rentangan informasi dan menggunakan istilah informan. Menurut Bungin (2007:108) adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawacara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.

Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah:

1) *Purposive* sampling

Yang dimaksud *purposive sampling* adalah pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan/tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. Beberapa informan telah ditetapkan sebelumnya. Informan yang peneliti wawancarai ini kemudian disebut sebagai informan kunci. Informan yang ditentukan dengan cara ini wali murid dengan sebaran sebagai berikut

a) Orang Tua Murid Kelas 7 (tujuh) : 30 orang
b) Orang Tua Murid Kelas 8 (delapan) : 30 orang
c) Orang Tua Murid Kelas 9 (sembilan) : 30 orang

2) Secara Kebetulan (*accidental*)

Informan yang ditentukan dengan cara ini adalah wali murid yang datang untuk rapat sosialisasi kebijakan sekolah yang biasanya secara periodik dilakukan 2 (dua) kali dalam satu semester.

4.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 12 Surabaya.Peneliti mengambil lokasi ini selain karena SMP Negeri 12 sudah menyelenggaran pelayanan rapor online juga lokasinya dekat dengan tempat kerja peneliti. Hal ini memudahkan peneliti untuk menggali data lebih detail dan mendalam yang tidak terkendala jarak.

4.4. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penyelenggaraan penelitian ini, proses pengumpulan data merupakan tahapan penting yang memerlukan kecermatan, ketelitian, dan kerja keras dari penulis. Terdapat dua jenis data yang dikunpulkam dalam Penelitian ini, yaitu data sekunder dan data primer. Metode utama yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah observasi, wawancara, dan analisis dokumen

Penelitian ini menggunakan tiga (3) teknik pengumpulan data, yakni: observasi, wawancara mendalam, dan metode documenter.

1) **Observasi** atau pengamatan

   Dalam penelitian ini teknik pengamatan yang dipakai adalah pengamatan tidak terlibat/*non-participant observation.* Karena dalam teknik pengamatan ini peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan layanan rapor *online*. Hal ini dilakukan terhadap data dan aktivitas yang dapat diamati, baik berupa data/aktivitas umum maupun data/aktivitas khusus yang berkaitan langsung dengan fenomena layanan rapor *online*.

2) **Wawancara Mendalam/** *In-Depth interview* menurut Bungin (2007:108). adalah sama seperti metode wawancara lainnya, hanya peran pewawancara, tujuan wawancara, peran informan, dan cara melakukan wawancara yang berbeda dengan wawancara pada umumnya. Wawancara mendalam dilakukan utamanya pada wali murid kelan VII, VIII, dan IX. Penelitian ini juga melakukan wawancara/diskusi terhadap para informan, yang dilakukan melalui media : (i) *Focused Group Discussion* (FGD); (ii) wawancara tatap muka

3) **Metode Dokumenter** menurut Bungin (2007:121) adalah satu metodenpengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.

4) **Daftar Pertanyaaan** (kuesioner) menyangkut 8 (delapan) unsur untuk mengukur SKM

4.5. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif dibutuhkan fokus penelitian sebagai wahana untuk membatasi studi, dan pada dasarnya penelitian kualitatif tidak mulai dari

suatu yang kosong *(blank)*, akan tetapi dilakukan berdasarkan persepsi peneliti terhadap adanya suatu permasalahan.

Berdasarkan perasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka fokus penelitian ini adalah evaluasi akan layanan rapor online dengan menggunakan 8 variabel sesuai dengan SKM sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dan ada tambahan variabel khusus yang terkait dengan pelayanan rapor *online*, sehingga menjadi 8 unsur. Delapan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Maklumat Pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

4.6. Metode Pengolahan Hasil Kuesioner

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan **"nilai rata-rata tertimbang"** dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0{,}125$$

Untuk memperoleh nilai SPM pelayanan rapor *online* digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit pelayanan x 25

Mengingat kategori mengakses pelayanan rapor *online* mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

(1) Menambah unsur yang dianggap relevan.

(2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 8 (delapan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan,dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 4.1.
Nilai Persepsi, Interval SPM, Interval Konversi SPM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPM	NILAI INTERVAL KONVERSI SPM	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang 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: Data diolah

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk

mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,053 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) **Nilai indeks pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 8 (delapan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

4.7. Metode Analisis Data

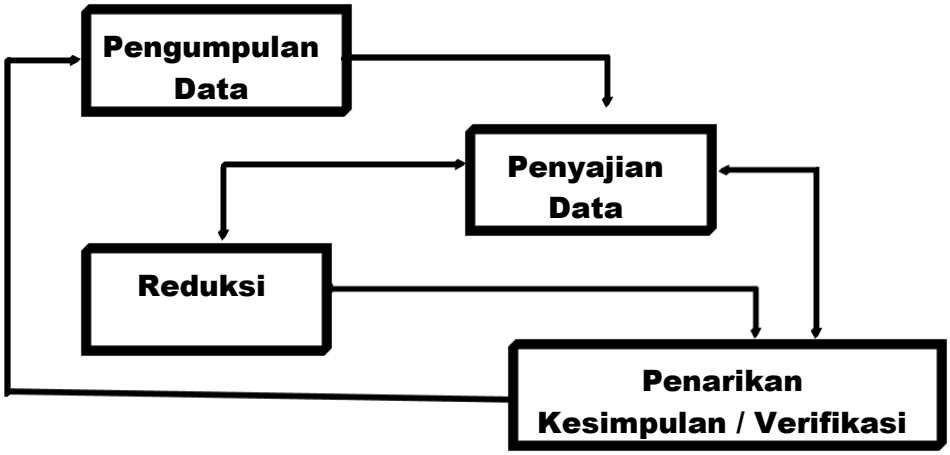
Melalui 3 macam teknik pengumpulan data sebagaimana diuraikan di depan akan diperoleh data dengan kualifikasi sebagai berikut :

a. Melalui metode dokumenter dokumen akan diperoleh data sekunder berupa sejumlah dokumen yang relevan dengan layanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya

b. Melalui wawancara mendalam akan diperoleh data primer yang berupa penjelasan langsung dari wali murid yang berkaitan dengan data dan pendapat mereka tentang layanan rapor *online*.

c. Melalui observasi akan diperoleh data berupa dokumen, baik yang bersifa kualitatif maupun kuantitatif yang berkaitan dengan layanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya. Terhadap sejumlah data tersebut, peneliti melakukan analisis kualitatif Menurut Miles dan Huberman dalam bukunya Analisa Data Kualitatif (2009:20) terdiri tiga alur kegiatan yaitu: 1) Reduksi Data; 2) Penyajian dan analisis data; dan 3) Menarik kesimpulan dan verifikasi/interpretasi. Ketiga tahap ini jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar serta merupakan proses siklus dan interaktif sebagaimana terlihat dalam berikut ini:

Gambar 4.1
Model Analisis Data Interaktif



Sumber : Miles & Huberman, 2009:20

Secara sederhana dapat dijelaskan, dengan reduksi data kita dapat menyederhanakan data kualitatif dan melakukan transformasi data dengan berbagai cara, seperti misalnya melalui seleksi yang ketat dengan cara membuat ringkasan dan atau menggolongkannya dalam suatu pola yang lebih luas. Penyajian data merupakan alur penting yang kedua dari kegiatan analisis. Peneliti membatasi suatu 'penyajian' sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Kegiatan analisis yang ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan atau verifikasi. Peneliti yang berkompeten akan menangani kesimpulan dengan longgar, tetap terbuka dan *skeptic* (Miles & Huberman, 2009:16-21).

Implementasi ini juga akan menjaring berbagai data primer dan sekunder yang berhubungan dengan pelayanan Rapor *Online* di SMP Negeri 12 Surabaya.

BAB V
HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Singkat SMP Negeri 12 Surabaya

Sekolah merupakan tempat didikan bagi anak anak. Tujuan dari sekolah adalah mengajar tentang mengajarkan anak untuk menjadi anak yang mampu memajukan bangsa. Sekolah adalah sebuah lembaga yang dirancang untuk pengajaran siswa atau murid di bawah pengawasan guru. Seperti halnya di SMP Negeri (SMPN) 12 Surabaya salah satu Sekolah Menengah Pertama Negeri yang ada di Provinsi Jawa Timur, Indonesia yang didirikan pada tanggal 17 November 1974, dengan Jumlah kelas A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, Rentang kelas VII, VIII, IX. Sama dengan SMP pada umumnya di Indonesia masa pendidikan sekolah di SMPN 12 Surabaya ditempuh dalam waktu tiga tahun pelajaran, mulai dari Kelas VII sampai Kelas IX yang menggunakan Agama Islam sebagai pegangan utama pendidikan Agamanya.

Berbagai fasilitas dimiliki SMPN 12 Suabaya untuk menunjang kegiatan belajar mengajar. Fasilitas tersebut antara lain: Kelas, Perpustakaan, Laboratorium Biologi, Laboratorium Fisika, Laboratorium Komputer, Laboratorium Bahasa Inggris, Kantin dan Lapangan Olahraga.

Kelas dapat mengacu kepada beberapa hal berikut Kelas (biologi), suatu tingkatan dalam taksonomi, Ruang kelas, ruang kelas, atau kelompok murid yang mengikuti suatu pelajaran tertentu, Kelas (sosial), dalam masyarakat dan budaya, Kelas (ilmu komputer), berhubungan dengan pemrograman berorientasi obyek.

a. Visi & Misi SMP Negeri 12 Surabaya

VISI

“BERPRESTASI, BERAKHLAK MULIA, BERBUDAYA DAN PEDULI LINGKUNGAN”

INDIKATOR VISI

1. Terwujudnya siswa yang unggul dalam prestasi baik akademik maupun nonakademik sehingga mampu menghadapi perkembangan zaman

2. Terwujudnya tenaga pendidik dan kependidikan yang unggul dalam mengantarkan siswa mencapai prestasi akademik dan nonakademik.
3. Terwujudnya warga sekolah yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa
4. Terwujudnya kepribadian warga sekolah yang mantap, handarbeni, berakhlak mulia, dan menjunjung nilai-nilai Pancasila
5. Terbentuknya warga sekolah yang berbudaya di bidang lingkungan hidup, sosial, iptek, dan seni serta memiliki wawasan global.

MISI

"Melaksanakan pendidikan dan pengajaran yang bertumpu pada akhlak mulia dalam upaya meningkatkan prestasi akademik dan non akademik dengan mengembangkan budaya sekolah"

INDIKATOR MISI

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki prestasi akademik dan non akademik yang tinggi dan siap melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yang favorit
2. Mewujudkan siswa-siswi yang memiliki prestasi akademik dan non akademik yang siap bersaing di tingkat nasional maupun internasioanal
3. Mengembangkan kurikulum sekolah yang selalu dinamis dan berkesinambungan
4. Mengembangkan proses pembelajaran yang bermakna/kontekstual dengan pendekatan yang variatif dan berbasis IT.
5. Mewujudkan tata kehidupan beragama yang demokratis, toleransi dan taat bagi pemeluknya
6. Mengembangkan tata kehidupan sosial dan tata krama/karakter yang berakar dari kepribadian bangsa Indonesia
7. Mengembangkan motivasi dan sikap terbuka terhadap perkembangan global/internasional yang diserasikan dengan kepribadian bangsa
8. Mengembangkan sikap dan perilaku yang peduli lingkungan sesuai wawasan wiyata mandala

9. Mewujudkan upaya pelestarian lingkungan sekolah
10. Mewujudkan upaya pencegahan pencemaran lingkungan sekolah
11. Mewujudkan upaya pencegahan kerusakan lingkungan sekolah

TUJUAN SEKOLAH:

1. Terpenuhinnya target lulusan dengan kuantitas 100% memiliki prestasi akademik yang signifikan untuk dapat masuk satuan pendidikan ternama di Surabaya pada jenjang menengah.
2. Terpenuhinya target lulusan yang memiliki bekal kecakapan dan keterampilan secara akademik maupun non akademik sesuai dengan minatnya serta berwawasan global
3. Terselenggaranya pelayanan pendidikan yang merata bagi semua peserta didik tanpa memandang status sosial, agama, ras dan gender untuk meraih prestasi akademik maupun non akademik
4. Tersedianya fasilitas dan sumber daya yang beragam dan memadai untuk mendukung terselenggaranya proses pembelajaran
5. Terselenggaranya pelaporan hasil belajar secara berkala, obyektif, akurat dan akuntabel
6. Terciptanya lingkungan belajar yang kondusif untuk mendukung proses pembelajaran yang efektif
7. uTersedianya tenaga pendidik yang memiliki kualitas akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran.
8. Tersedianya tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi, komitmen dan tanggung jawab sesuai tugas pokok dan fungsi.
9. Tersedianya tenaga pendidik dan kependidikan yang inovatif dan kreatif
10. Terselenggaranya proses pembelajaran yang berkarakter serta berbasis *mastery learning* secara kreatif, inovatif dan berbasis IT
11. Terselenggaranya kegiatan pembinaan ketaqwaan, guna membentuk serta membangun karakter penerus bangsa, agar tidak hanya cerdas dalam berpikir tetapi cerdas dalam ilmu spiritual dan emosional.

12. Terselenggaranya pembekalan teori Budi Pekerti, agar peserta didik memiliki kesadaran perilaku dan sopan santun
13. Tercapainya tata kehidupan warga sekolah yang mencerminkan hubungan kekeluargaan yang harmonis sebagai masyarakat belajar yang penuh keteladanan
14. Tersedianya sarana prasarana untuk mewujudkan budaya sekolah lingkungan hidup, sosial, iptek, dan seni serta memiliki wawasan global
15. Terselenggaranya budaya bersih dan sehat agar memiliki pikiran yang bersih sehingga jauh dari pikiran yang negatif.

Gambar 5.1: SMP Negeri 12 Tampak Depan
Sumber: SMP Negeri 12 Surabaya

b. Tata Tertib Guru Dan Karyawan SMP Negeri 12 Surabaya

1) Hari Kerja

1. Para guru diwajibkan datang 10 menit sebelum jam pelajaran dimulai
2. Para pegawai TU wajib berada di kantor mulai pukul 06.15 Para pengasuh, penjaga sekolah, tukang kebun datang dan melakukan tugasnya sebelum jam – jam tersebut
3. Guru dan pegaawai wajib menandatangani daftar hadir setiap hari
4. Guru / pegawai yang karena sesuatu hal dapat meninggalkan sekolah sebelum jam pelajaran usai dengan terlebih dahulu memberitahukan kepada Kepala Sekolah / Wakil Kepala Sekolah dan atau kepala kantor

5. Pegawai yang tidak masuk kerja atau akan tidak masuk kerja diwajibkan memberitahukan dengan surat terlebih dahulu meminta izin kepada kepala kantor
6. Setiap hari senin dan Hari Besar Nasional semua guru dan pegawai diwajibkan mengikuti upacara bendera
7. Pada hari kerja guru tidak diperkenankan mengajar di sekolah lain, kecuali untuk kepentingan tugas Negara.

Gambar 5.2: Perpustakaan SMP Negeri 12
Sumber: SMP Negeri 12 Surabaya

c. Program Pengajaran

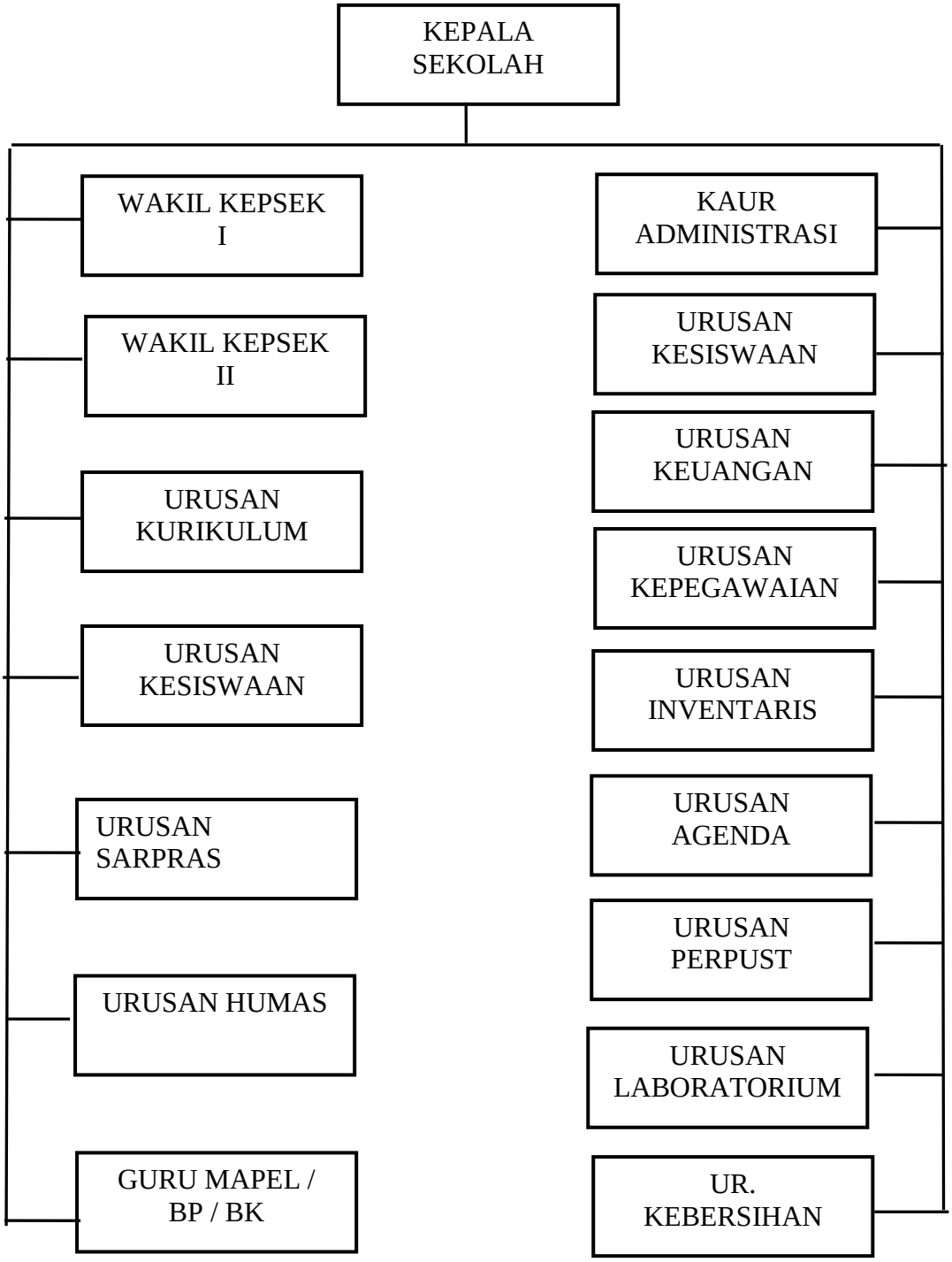
Kurikulum pendidikan dasar disusun untuk mencapai tujuan pendidikan dasar. Kurikulum pendidikan dasar merupakan seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan belajar – mengajar di SD dan SMP. Isi kurikulum pendidikan dasar memuat mata pelajaran sebagai berikut Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Pendidikan Agama, Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS, Kerajinan Tangan dan Kesenian, Pendidikan Jasmani dan Kesehatan, Bahasa Inggris, Muatan Lokal.

d. Sistim Pengajaran

1. Kegiatan belajar mengajar dilaksanakan dengan sistem klasikal yang mengelompokkan siswa menurut usia dan kemampuan rata – rata siswa tersebut menerima pelajaran dari seorang guru dalam mata pelajaran yang sama dalam waktu dan tempat yang sama pula. Bila diperlukan dapat dibentuk pengelompokkan sesuai dengan tujuan dan keperluan pengajaran
2. Kegiatan belajar mengajar pada dasarnya mengembangkan kemampuan psikis dan fisik serta kemampuan penyesuaian sosial siswa secara utuh. Dalam rangka mempersiapkan siswa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan menengah atau memasuki lapangan kerja, perlu diusahakan pengembangan sikap bertanggungjawab dalam belajar dan mengemukakan pendapat, serta kemandirian dalam mengambil keputusan
3. Mengingat beraneka ragamnya mata pelajaran, maka cara penyajian pelajaran hendaknya memanfaatkan berbagai sarana penunjang seperti kepustakaan, alat peraga, lingkungan alam dan budaya, serta masyarakat dan nara sumber.
4. Kegiatan belajar mengajar sebagai pembelajaran tambahan dapat diberikan kepada siswa baik yang akan melanjutkan ke pendidikan menengah, maupun yang akan memasuki lapangan kerja dapat mengikuti satu atau beberapa mata pelajaran sebagai pelajaran tambahan di luar jam pelajaran
5. Program pembelajaran tambahan di SMP ditentukan oleh sekolah dengan persetujuan kantor wilayah departemen pendidikan dan kebudayaan dan dipilih siswa sesuai dengan minat dan kemampuannya serta memperhatikan keadaan dan kebutuhan lingkungan.

Gambar 5.3: Ruang Pembelajaran SMP Negeri 12
Sumber: SMP Negeri 12 Surabaya

e. Struktur Organisasi Sekolah



Gambar 5.4: Bagan Struktur Organisasi SMP Negeri 12
Sumber: SMP Negeri 12 Surabaya

5.2. Identitas Responden dan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan Pelayanan Rapor *Online* di SMP Negeri 12 Surabaya

Sebelum mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan atau kepuasan pelayanan rapor online di SMP negeri 12 Surabaya, berikut ini disajikan karakter / identitas responden, meliputi : jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan utama. Responden yang didata karakternya dalam sub bab ini berjumlah 90 orang responden, terdiri :

1. Wali Kelas VII : 30 orang responden
2. Wali Kelas VIII : 30 orang responden
3. Wali Kelas IX : 30 orang responden

5.2.1. Identitas Responden

1) Jenis Kelamin Responden

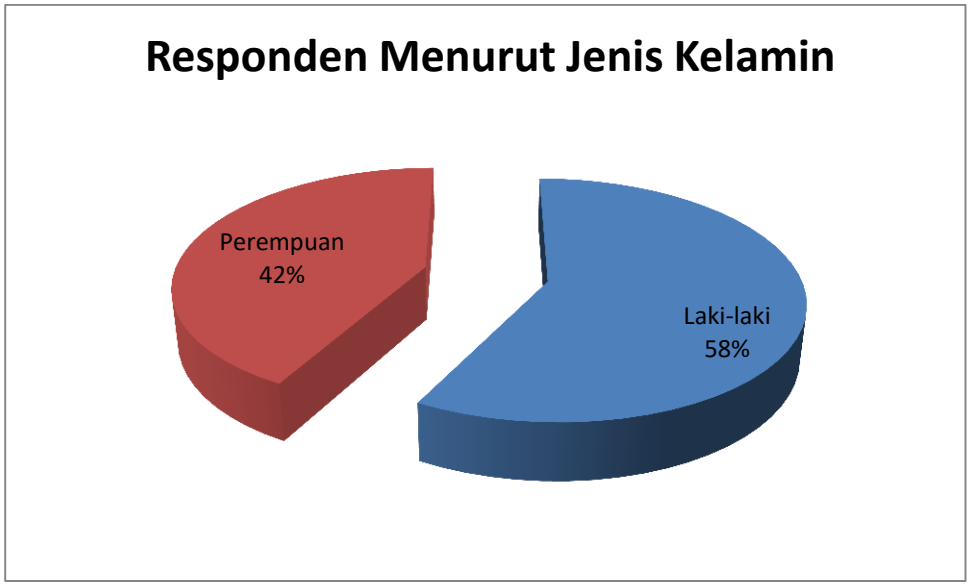
Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 90 orang responden yang menjadi sampel penelitian ini, jenis kelamin laki-laki berjumlah 52 orang (52 %) dan perempuan berjumlah 38 orang (38 %). Hal ini menunjukkan bahwa peran wali murid dalam hal ini orang tua laki-laki (Bapak) sangat besar dalam memantau perkembangan anak melalui evaluasi belajar.

Tabel 5.1
Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	52	52%
2	Perempuan	38	38%
JUMLAH		90	100%

Sumber : Tabulasi Data Primer (2016)

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut :

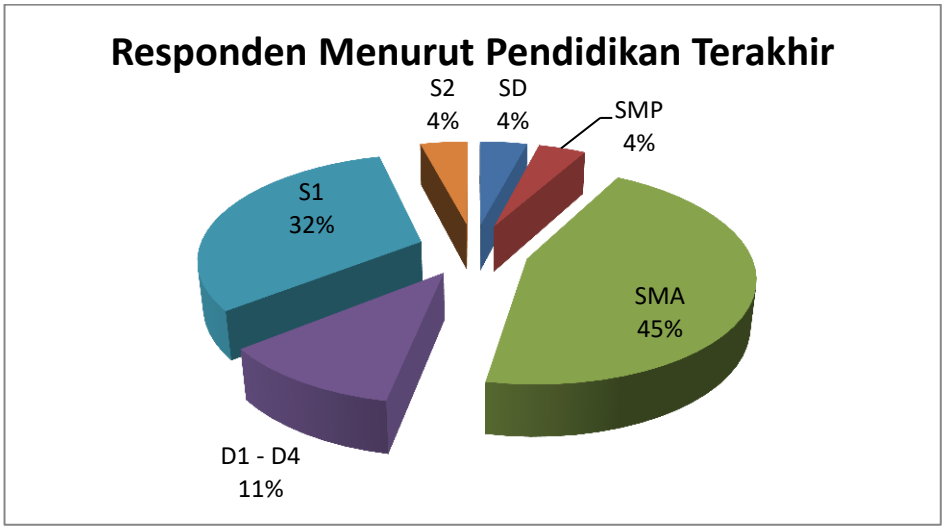


Grafik 5.1 : Responden Menurut Jenis Kelamin

2) Pendidikan Terakhir Responden

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 1.050 orang responden Poli Jiwa yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data pendidikan terakhir mereka sebagai berikut: berpendidikan SD berjumlah 4 orang (4%), SMP berjumlah 4 orang (4%), SMA berjumlah 40 orang (45%), D1-D4 berjumlah 10 orang (11%) dan S1 berjumlah 28 orang (32%), S2 berjumlah 4 orang (4%). Ini menunjukkan bahwa wali murid SMP Negeri 12 Surabaya yang paling banyak berpendidikan SMA, yaitu 40 orang atau (45%) .

Apabila data tentang jenjang pendidikan responden sebagaimana terdapat divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut :



Grafik 5.2 : Responden Menurut Pendidikan Terakhir

3) Pekerjaan Utama Responden

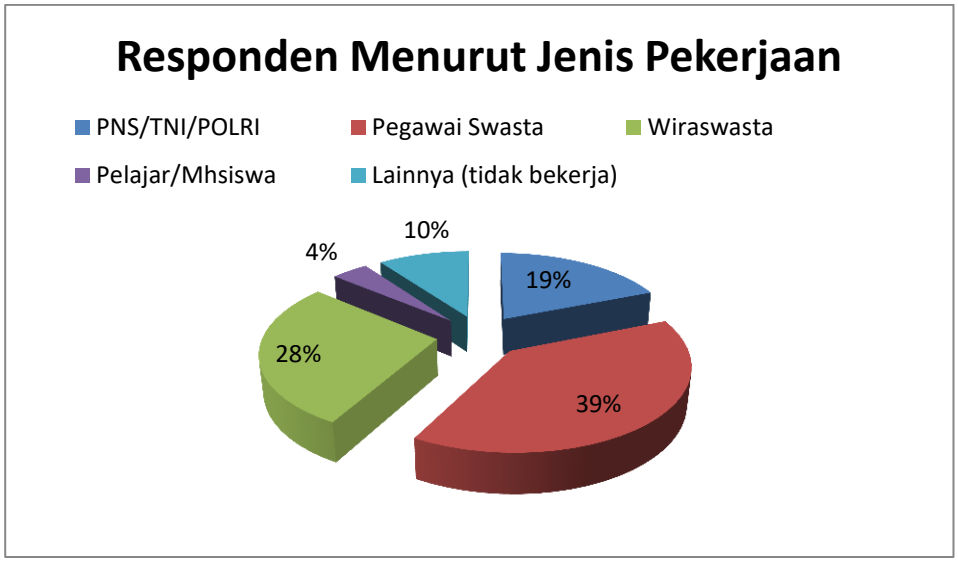
Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 1050 orang responden yang menjadi sampel penelitian ini, yang pekerjaan utamanya sebagai PNS/TNI/POLRI berjumlah orang (1.52%), pegawai swasta berjumlah 52 orang (4.95%), wiraswasta berjumlah 23 orang (2.19%), pelajar/ mahasiswa berjumlah 52 orang (4.95%), lainnya atau tidak bekerja berjumlah 907 orang (86.38%). Apabila data tentang jenjang pendidikan responden sebagaimana terdapat divisualisasikan dalam tabel adalah sebagai berikut :

Tabel 5.2
Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No.	PEKERJAAN UTAMA	f	%
1	2	3	4
1	PNS/TNI/POLRI	17	19%
2	Pegawai Swasta	35	39%
3	Wiraswasta	25	28%
4	Pelajar/Mhsiswa	4	4%
5	Lainnya (tidak bekerja)	9	10%
JUMLAH		90	100

Sumber : Tabulasi Data Primer (2016)

Dari data tersebut menunjukkan bahwa wali murid SMP Negeri 12 Surabaya yang paling banyak adalah Pegawai Swasta. Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut :



Grafik 5.3 : Responden Menurut Jenis Pekerjaan

2.5.2. Nilai Kepuasan Masyarakat akan Pelayanan Rapor Online di SMP Negeri 12 Surabaya

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rapor online pada SMP Negeri 12 Surabaya yang diukur berdasarkan 8 pertanyaan yang diajukan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 5.3
Nilai Kepuasan Masyarakat Per Unsur

No. Resp	UNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
1	3	3	3	3	2	3	3	3	
2	3	3	3	3	2	3	3	2	
3	3	2	2	3	3	3	3	2	
4	3	3	3	3	2	2	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	2	2	3	3	3	3	3	2	
10	3	3	3	3	4	4	4	3	
11	3	3	3	4	4	4	2	2	
12	3	2	2	2	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	4	4	4	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	

No. Resp	UNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	2	2	3	2	2	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	2	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	2	4	4	3	3	
30	3	3	2	4	2	4	3	3	
31	3	3	2	3	3	2	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	4	2	3	4	3	2	3	3	
38	3	3	3	3	2	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	4	4	4	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	4	4	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	3	2	3	3	
49	3	3	2	3	3	2	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	2	3	3	3	
54	3	3	3	3	4	4	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	2	3	3	
57	3	3	3	3	3	4	4	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	

No. Resp	UNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	4	2	3	3	3	3	3	3	
62	3	2	2	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	4	4	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	2	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	2	2	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	4	4	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	4	4	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	2	2	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	4	4	4	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai Per Unsur	3,53	**3,22**	**3,22**	**3,34**	**3,34**	**3,38**	**3,36**	**3,27**	

No. Resp	UNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
NRR Tertimbang	0,44	0,40	0,40	0,42	0,42	0,42	0,42	0,41	**2,89**
IKM									**72,29**
Mutu Pelayanan									**B**
Kinerja									**Baik**

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan rapor online di SMP Negeri 12 Surabaya adalah **2,89;** dengan **Mutu Pelayanan B** ini berarti **Baik.** Pendapat para responden yang dituangkan secara verbal yang dapat digali melalui penelitian ini adalah :

1. Persyaratan mudah tidak berbelit-belit
2. Rapor yang disajikan serta kemampuan guru dalam melayani wali murid sangat baik
3. Terbuka dalam hal menerima pengaduan, saran dan masukan dari wali murid
4. Nilai lebih terperinci karena menyangkut kognitif, afektif, dan psikomotorik
5. Sebelum pembagian rapor selalu ada sosialisasi tentang program sekolah selanjutnya
6. Semua guru memberikan nilai tepat waktu
7. Jaringan yang digunakan untuk mengakses sering mengalami gangguan sehingga menjadi kurang efektif
8. Nilai dalam rapor *online* dianggap sangat rumit
9. Masih ada nilai yang dimasukkan salah
10. Tidak bisa dipungkiri masih ada wali kelas yang kurang kooperatif

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur pelayanan di Poli Jiwa. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

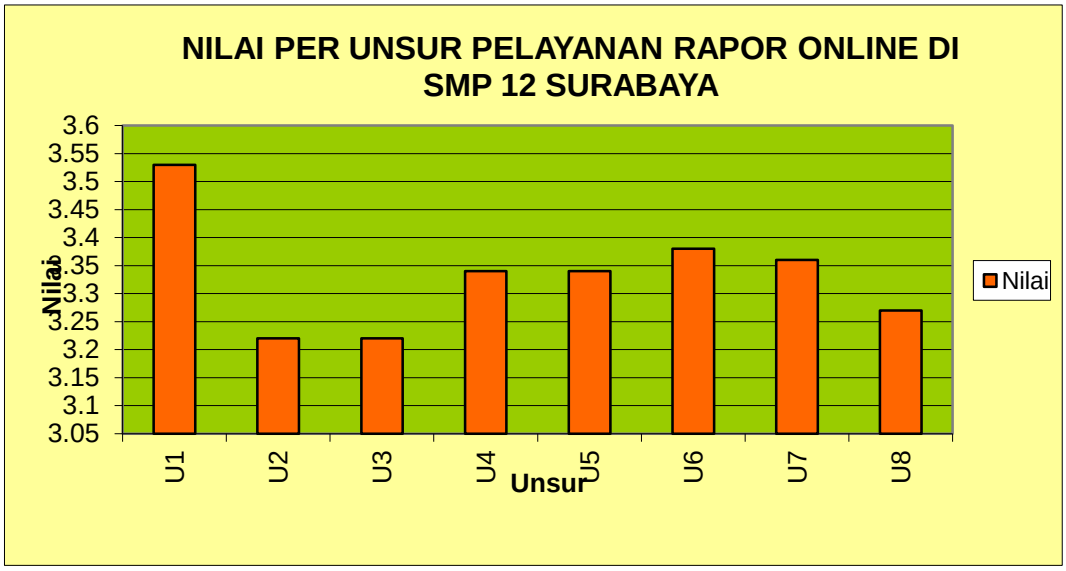
Tabel 5.4
Nilai Kepuasan Masyarakat Per Unsur, Pelayanan Rapor *Online* di SMP Negeri 12 Surabaya

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan pelayanan	3,53
2.	Prosedur Pelayanan	3,22
3.	Waktu pelayanan	3,22
4.	Biaya yang dikeluarkan untuk mengakses	3,34
5.	Kemampuan guru dalam melayani	3,34
6.	Rapor yang disajikan	3,38
7.	Kesanggupan guru dalam memberikan pelayanan sesuai standar	3,36
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,27

Sumber : Tabulasi Data Primer (2016)

Berdasar tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 8 unsur yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan mempunyai nilai di atas 3. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan Pelayanan Rapor Online di SMP Negeri 12 Surabaya mulai dari persyaratan pelayanan sampai penenganan pengaduan, saran dan masukan **baik**.

Untuk menggambarkan nilai per unsur Pelayanan Rapor Online di SMP Negeri 12 Surabaya dapat dilihat pada gambar berikut :



Grafik 5.4 : Nilai Per Unsur Pelayanan Rapor *Online* di SMP 12 Surabaya

2.5.3. Faktor-Faktor yang Mendorong Masyarakat Puas Tidak Puas akan Pelayanan Rapor *Online* di SMP Negeri 12 Surabaya

Dari wawancara dengan beberapa wali murid ada beberapa faktor yang mendorong masyarakat (wali murid) puas akan pelayanan rapor *online* antara lain:

1). Memudahkan wali murid untuk melihat rapor putra-putrinya tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Rapor *online* ini dapat dibuka sewaktu-waktu,dimana saja asalkan ada jaringan internet, sehingga nantinya para orang tua dapat dengan mudah memantau perkembangan pendidikan seorang siswa di sekolah.

Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Yayuk Sukariyati Wali Murid Erina Kelas 7 -I sebagai berikut:

" .....menurut pendapat saya adanya rapor online sangat membantu perkembangan pendidikan anak saya. Hal dikarenakan rapor online dapat diakses sewaktu-waktu tanpa harus menunggu rapor dari sekolah yang dicetak.." (Yayuk Sukariyati Wali Murid Erina Kelas 7 -1, Guru, tanggal 18/12/2015)".

Demikian juga pernyataan yang di sampaikan oleh Ibu Musti, Wali Murid Hisayam Muhammad Fiki Aladi Kelas 9- G sebagai berikut:

".....keberadaan rapor *online* sangat membantu dalam memantau perkembangan studi anak saya.....he...he ..meskipun sedikit repot karena orang tua harus buka-buka internet.." (Ibu Musti, Wali Murid Hisayam Muhammad Fiki Aladi Kelas 9 G, Wiraswasta, 17/12/2015)

2). Lengkap. Dalam rapor *online* selain capaian nilai mata pelajaran yang bisa diketahui, juga dilengkapi catatan beberapa kompetensi dapat dilihat dan dipantau. Yaitu kompetensi Pengetahuan, Keterampilan, Sikap Spiritual dan Sosial.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Pak Norman sebagai berikut:

".....memang rapor *online* sangat lengkap Buk...jadi perlu waktu. Biasanya saya buka pas malem sinyalnya juga bagus..." ". (Pak Norman Wali Murid Reza Rahmadi Kelas 8- I, Pegawai Swasta, tanggal 21/12/2015).

Sejalan juga dengan pernyataan Ibu Yayuk Sukariyati Wali Murid Erina Kelas 7 -1 sebagai berikut:

"....selain nilai ada beberapa kompetensi juga diketahui Bu....antara lain ketrampilan dan sikap selain nilai. Sehingga akan lebih tahu sejak awal jika ada yang kurang..." (Yayuk Sukariyati, Wali Murid Erina Kelas 7 -1, Guru, tanggal 18/12/2015)

3) Respon Guru Mata Pelajaran dan Wali Murid sangat baik.

Tidak menutup kemungkinan masih terjadi kesalahan nilai atau data dalam rapor *online*. Wali murid sangat puas dengan tanggapan para guru mata pelajaran dan wali murid yang sangat kooperatif dan menyadari kesalahan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Ibu Liling, Wali Murid Arya Kelas 9-E

"....pernah suatu saat ada kesalahan nilai yang ada di rapor *online*....besoknya sebelum ke kantor saya menemui guru mata pelajaran dan wali murid anak saya....malemnya saya buka sudah benar..." (Ibu Liling, Wali Murid Arya Kelas 9-E, Dosen swasta, tanggal 21/12/2015)

4) Mudah Persyaratannya. Persyaratan untuk membuka rapor *online* sangat mudah yaitu menggunakan *password* NIK dan tanggal lahir. Dua persyaratan itu menurut sebagian besar wali murid tidak menyulitkan, jika lupa tinggal lihat di KSK (Kartu Susunan Keluarga) . Pernyataan tersebut disampaikan oleh Ibu Ibu Chusnul Faridah sebagai berikut:

"....seneng-seneng aja ada rapor *online* tidak menyulitkan karena *password*-nya cukup NIK dan Tanggal Lahir anak saya..." Ibu Chusnul Faridah, Ibu rumah tangga mantan pegawai swasta, tanggal 21/12/2015)

Demikian juga pernyataan yang disampaikan oleh Bu Liling, Dosen swasta

".....sangat simpel membuka rapor *online*...password-nya cukup menggunakan NIK dan tanggal lahir...tidak sulit. Mungkin NIK yang kadang masih belum hafal...ya cukup lihat KSK aja" (Ibu Liling, Wali Murid Arya Kelas 9-E, Dosen swasta, tanggal 21/12/2015)

Sedangkan faktor-faktor yang mendorong masyarakat tidak puas akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya adalah:

1) Akses Lambat

Masih seringkali terjadi *trouble* dalam mengakses karena jaringan padat atau *server* yang kadang tidak *connect*. Sehingga kadang membutuhkan waktu berjam-jam untuk melihat nilai. Ini yang kadang membuat jenuh para wali murid. Apalagi untuk wali murid yang *gaptek* (gagap teknologi) tambah semakin merasa kesulitan. Masalah ini merupakan keluhan yang paling

banyak dialami oleh wali murid maupun guru. Keterlambatan guru dalam mengakses juga akan menimbulkan keresahan wali murid dan menjadikan guru tidak bisa berkinerja dengan baik. Pernyataan ini dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut ini:

> " .....terkadang saya menjadi *BeTe* kalau *loading*-nya lama jika mengakses rapor *online*. Mungkin lagi banyak yang mengakses kali ya...." ((Bapak Norman, Wali Murid Reza Rahmadi 8 I, Pegawai Swasta, tanggal 21/12/2015).

Demikian juga pernyataan dari Muhammad Paidi wali murid Rafiq Faiz Wahyanto Kelas 8- I sebagai berikut:

> ".....mungkin apa saya kurang canggih ya....sering lambat untuk *mbukaknya* sampek nunggu lamaaa...kadang saya jujur malah cumak tanya anak saya aja secara langsung..." (Muhammad Paidi wali murid Rafiq Faiz Wahyanto Kelas 8 I, *Cleaning service*, tanggal 21/12/2015).

2) Wali kelas yang kurang kooperatif

Memang tidak semua wali kelas memberikan respon yang cepat dan ramah dalam menanggapi *complain* dari wali murid terkait kesalahan dalam rapor online. Hal ini mungkin disebabkan karena ada guru yang juga kurang paham tentang IT atau Tehnologi Informasi. Utamanya guru-guru yang berusia lanjut atau mendekati pensiun. Mereka juga masih belajar dan terkadang dalam meng-*entry* minta bantuan pada tenaga TU. Pernyataan seperti ini dapat dibaca pada petikan wawancara berikut ini:

> ".....pernah suatu ketika ada nilai ujian anak saya yang salah ....besoknya saya menghadap wali kelasnya. Menurut saya kurang enak tanggapannya...agak dingin dan saya disuruh nunggu. Kira-kira sampek satu minggu baru diperbaiki. Yach....mungkin sibuk...." (Bapak Hamdan, Pegawai swasta, Tanggal 23/12/2015)

Sejalan dengan pernyataannya Bapak Hamdan, berikut ini petikan dengan Mbak Purwa:

> ".....ya buk terkadang guru-guru minta bantuan atau minta diajari oleh tenaga TU yang masih muda dan sudah biasa pegang komputer untuk meng-*entry* nilai. Tapi bagi kami gakpapa asal tidak mengganggu pekerjaan kami sebagai TU.(Purwa Pujayanti, TU, tanggal 23/12/2015)

3) Sulit Dimengerti

Penyajian rapor *online* menurut sebagian orang sulit dimengerti. Selain lembaran deskripsinya yang banyak, juga penilaian yang menggunakan rentang 1-4 seperti penilaian mahasiswa semakin sulit dipahami bagi orang awam. Hal ini dapat dilihat pada petikan wawancara berikut ini:

> ".....saya hanya bekerja sebagai *cleaning service* tidak begitu paham dengan nilai 1-4...menurut saya kok lebih enak menggunakan nilai 10-100 ya...mungkin sayanya aja yang kurang cerdas...." ((Muhammad Paidi wali murid Rafiq Faiz Wahyanto Kelas 8 I, *Cleaning service*, tanggal 21/12/2015).

Pernyataan yang tidak jauh berbeda disampaikan juga oleh ibu Musti dalam petikan wawancara berikut ini:

> ".....Pada awal-awal..penyajian rapor *online* menurut saya kok tambah *njlimet*...banyak tulisannya dan nilainya membuat saya bingung. Tapi alhamdulillah....sekarang sudah paham...sering tanya sama wali kelas..." (Ibu Musti, Wali Murid Hisayam Muhammad Fiki Aladi Kelas 9 G, Wiraswasta, 17/12/2015)

2.5.3. Kualitas Pelayanan yang Diharapkan oleh Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rapor *Online*.

Implementasi kebijakan menggunakan rapor *online* yang masih seumur jagung (± 3 tahun) masih banyak ditemuai dan kekurangan dan rentan masalah. Tapi sekolah khususnya ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua *stakeholder* pengguna rapor *online* baik wali murid, guru, Dinas Pendidikan dan pihak lain untuk memantau perkembangan studi siswa. Beberapa masukan yang peneliti gali dari wali murid, guru, TU dalam wawancara, observasi dan kuesioner dapat diindentifikasi sebagai berikut:

1) Sosialisasi dari pihak sekolah

Sosialisasi secara periodik perlu dilakukan utamanya bagi orang tua wali kelas 7 (tujuh) agar mahir membuka rapor *online*, sehingga tujuan adanya rapor *online* agar dapat memantau perkembangan putra-putrinya setiap saat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu dapat tercapai. Hal ini relevan dengan petikan wawancara berikut ini:

> ".....menurut saya tetap terus diberi sosialisasi buk...supaya lebih canggih. Memang lebih diutamakan wali murid kelas 7 karena baru...tapi untuk kelas

berikutnya 8 dan 9 juga masih perlu karena mungkin ada permasalahan ...” Ibu Chusnul Faridah, Ibu rumah tangga mantan pegawai swasta, tanggal 21/12/2015)

Demikian juga petikan wawancara dengan Bapak Muhammad Paidi sebagai berikut:

“.....kadang untuk buka rapor *online* saya juga masih bingung...maklum agak *gaptek*. Tapi sekarang sudah lumayan bisa....karena diberi sosialisasi sama pihak sekolah. Jadi sosialisasi terus mungkin per semester biar tambah pinter. (Muhammad Paidi wali murid Rafiq Faiz Wahyanto Kelas 8 I, *Cleaning service*, tanggal 21/12/2015)

2) *Server* lebih adaptif dengan *user*

Karena jumlah sekolah yang menggunakan rapor *online* ribuan, kekuatan server hendaknya juga menyesuaikan dengan user. Sehingga tidak sering terjadi kendala macet, *loading* ketika membuka. Hal ini akan memudahkan pula guru dapat meng-*entry* nilai tepat waktu. Sehingga sejalan dengan tujuan penerapan rapor online untuk mendukung pelaksanaan kurikulum 2013 dapat tercapai. Pernyataan ini sejalan dengan petikan wawancara dengan wali murid dan guru berikut ini:

“.....sering *loading* membuat guru meng-*entry* nilai juga telat. Hal ini yang menyebabkan kita tidak bisa meng-update nilai tepat pada waktunya...disisi lain kita juga ingin memberikan pelayanan terbaik untuk wali murid....yach semoga nanti ada perbaikan. “....selain ini ada beberapa kompetensi juga diketahui Bu....antara lain ketrampilan dan sikap selain nilai. Sehingga akan lebih tahu sejak awal jika ada yang kurang...” (Yayuk Sukariyati, Wali Murid Erina Kelas 7 -1, Guru, tanggal 18/12/2015)

Sejalan dengan pernyataan di atas, juga disampaikan pendapat dari Ibu Liling berikut petikan wawancaranya:

“...memang terkadang membuka rapor online ada kendala sinyal yang kurang kuat utamanya di waktu siang. Kebetulan di rumah menggunakan Wifi memang tidak terlalu sering...tapi menurut sesama wali murid kalau menggunakan modem sering *loading*....mungkin server-nya kekuatannya kurang besar...apa bahasa IT-nya” Ibu Liling, Wali Murid Arya Kelas 9-E, Dosen swasta, tanggal 21/12/2015

3) Rentang nilai 10-100

Rentang nilai untuk memudahkan bagi nilai SMP adalah 10-100 bukan seperti yang tercantum dalam nilai rapor sekarang 1-4. Hal ini sebenarnya banyak dirasakan oleh banyak wali murid. Karena memang dalam rapor online nilai yang disajikan berupa angka dan predikat (misalnya: 3,61/A-, 3,70/A-,3,40/B+ dan seterusnya). Menurut wali murid penilaian seperti ini *aneh* dan sulit untuk dipahami. Lebih mudah memhami nilai 90, 80,70 dan seterusnya. Karena nilai 3, 60 misalnya konversinya nilai berapa harus lihat keterangan masuk rentang nilai berapa. Jadi kesannya tidak simpel. Pernyataan seperti ini diperkuat dengan petikan wawancara dengan wali murid berikut ini:

"......saya hanya bekerja sebagai *cleaning service* tidak begitu paham dengan nilai 1-4...menurut saya kok lebih enak menggunakan nilai 10-100 ya...mungkin sayanya aja yang kurang cerdas...." ((Muhammad Paidi wali murid Rafiq Faiz Wahyanto Kelas 8 I, *Cleaning service*, tanggal 21/12/2015).

Demikian pula pernyataan dari Ibu Chusnul Faridah yang relevan dengan pernyataan di atas. Berikut petikan wawancaranya:

".....mulai SD khan sudah terbiasa lihat nilai ya 10-100....kalau sekarang nilai seperti 1-4 ya sedikit aneh aja.....kok seperti anak kuliah. Tapi mau apa lagi ikuti aja peraturannya....Ibu Chusnul Faridah, Ibu rumah tangga mantan pegawai swasta, tanggal 21/12/2015)

4) Deskripsi kompetensi lebih sederhana

Deskripsi terlalu panjang terkadang membuat wali murid jarang dilihat atau dibaca. Sebagian besar wali murid hanya melihat Capaian yang hanya tertera nilai angka dan predikat dari masing-masing mata pelajaran. Perlu diketahui dalam rapor *online* sesuai dengan penerapan kurikulum 2013 (K13) terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu Nilai Capaian dan Deskripsi yang berisi Catatan Kompetensi meliputi: Pengetahuan, Ketrampilan, Sikap Spritual dan Sosial per mata pelajaran (Mapel).

Pernyataan ini sejalan dengan petikan wawancara berikut ini:

“.....he...he...jujur aja kadang saya malas mbaca deskripsi.....kalau nilainya bagus ya sudah. (Pak Norman Wali Murid Reza Rahmadi Kelas 8- I, Pegawai Swasta, tanggal 21/12/2015).

“.....biasanya yang saya lihat terlebih dulu adalah nilainya...atau capaian. Untuk deskripsinya kadang saya baca ....kadang sambil lalu...yang penting lihat nilainya bagus dah seneng...”(Bapak Hamdan, Pegawai swasta, Tanggal 23/12/2015)

BAB VI
PENUTUP

6.1. Kesimpulan

1) **Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya**

   Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan rapor online di SMP Negeri 12 Surabaya adalah **2,89;** dengan **Mutu Pelayanan B** ini berarti **Baik.** Memang hasilnya belum sangat baik tapi tidak terlalu buruk. Untuk sebuah kebijakan yang terimplementasikan baru berjalan ± 3 tahun menurut sudah relatif bagus. Memang masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki dalam pelayanan antara lain: a) Jaringan yang digunakan untuk mengakses sering mengalami gangguan sehingga menjadi kurang efektif; b) Nilai dalam rapor *online* dianggap sangat rumit; c) Masih ada nilai yang dimasukkan salah; dan d) Tidak bisa dipungkiri masih ada wali kelas kurang kooperatif.

2) **Faktor yang mendorong masyarakat (wali murid) puas akan pelayanan rapor *online*** antara lain: a) Memudahkan wali murid untuk melihat rapor putra-putrinya tanpa adanya batasan ruang dan waktu; b) Lengkap. Dalam rapor *online* selain capaian nilai mata pelajaran yang bisa diketahui, juga dilengkapi deskripsi kompetensi; c) Respon Guru Mata Pelajaran dan Wali Murid sangat baik; d) Persyaratan untuk membuka rapor *online* sangat mudah yaitu menggunakan *password* NIK dan tanggal lahir.

3) **Faktor-faktor yang mendorong masyarakat tidak puas akan pelayanan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya** adalah: a) Masih seringkali terjadi *trouble* dalam mengakses karena jaringan padat atau *server* yang kadang tidak *connect*, b) Masih ada wali kelas yang kurang kooperatif jika terjadi kesalahan dalam meng-*entry*; c) Penyajian rapor *online* menurut sebagian orang sulit dimengerti. Selain lembaran deskripsinya yang banyak, juga penilaian yang menggunakan rentang 1-4 seperti penilaian mahasiswa semakin sulit dipahami bagi orang awam.

4) **Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yang harus disediakan SMP Negeri 12 Surabaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rapor *online*** adalah: a. Sosialisasi secara periodik perlu dilakukan utamanya bagi orang tua wali kelas 7 (tujuh) agar mahir membuka rapor *online*; b. *Server* lebih adaptif dengan *user*; c. Rentang nilai untuk memudahkan bagi nilai SMP adalah 10-100 bukan seperti yang tercantum dalam nilai rapor sekarang 1-4. d. Deskripsi kompetensi lebih sederhana.

6.2. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan terhadap analisis kepuasan masyarakat terhadap laporan hasil studi siswa dengan menggunakan rapor online.

1) Bagi pihak sekolah

   Sebaiknya pihak sekolah melakukan sosialisasi secara periodik (per semester) Utamanya wali murid kelas 7 (tujuh) mengenai rapor *online*. Terkait dengan persyaratan, langkah-langkah, mengatasi berbagai macam kendala saat mengakses. Orang tua dipantau terus supaya dapat melihat rapor *online* putra-putrinya. Utamanya wali murid kelas VII.

2) Bagi orang tua

   Bagi yang belum mampu membuka rapor *online*, jangan putus asa, terus belajar. Hendaknya orang tua minta bantuan kepada siapa saja, kepada anak-anaknya yang pandai mengoneksikan internet, bertanya pada wali kelas agar dapat mengetahui hasil belajar anaknya.

3) Bagi Guru atau wali kelas

   Hendaknya setiap selesai ulangan nilainya siswa di *entry* secara langsung ke rapor *online*. Sehingga para orang tua jika ingin membuka rapor *online* dapat mengetahui secara langsung tanpa menunggu lama. Dalam meng-*entry* nilai lebih baik dikroscek terlebih dahulu sebelum rapor dibagikan ke wali murid agar tidak mencetak rapor berulang kali. Terus belajar IT bagi guru yang merasa masih *gaptek* sehingga tidak mengalami kesulitan dalam meng-*entry* nilai. Lebih responsif jika menghadapi komplain dari wali murid jika ada kesalahan data atau nilai dalam rapor online

4) Bagi Dinas Pendidikan dan instansi terkait

Agar ada jaminan konektivitas internet rapor *online* tidak sering *loading*, ada perbaikan *server* agar lebih adaptif dengan *user* dalam hal ini sekolah-sekolah yang semakin banyak menerapkan rapor *online*. Sehingga sejalan dengan tujuan penerapan rapor *online* untuk mendukung pelaksanaan kurikulum 2013 dapat tercapai.