

**KETERLIBATAN STAKEHOLDER DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI SMPN 3 SAMBIT PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh:

HEN DWIKA NURHIDAYAT

NIM. 206200102

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2024

**KETERLIBATAN STAKEHOLDER DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI SMPN 3 SAMBIT PONOROGO**

SKRIPSI

Diajukan
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan Program Sarjana Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

HEN DWIKA NURHIDAYAT

NIM. 206200102

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2024

ABSTRAK

Nurhidayat, Hen Dwika. 2024. Keterlibatan Stakeholder dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo. Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing: Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd.

Kata Kunci: Stakeholder, Pendidikan, Pelayanan Publik

Keterlibatan stakeholder merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang mencerminkan kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Melibatkan semua pihak yang berkepentingan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan adalah langkah bijak, karena dapat memberikan masukan dan saran yang berharga. Dengan melibatkan stakeholder, layanan publik yang diberikan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan bermutu.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui dan menganalisis bentuk implementasi keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik; (2) mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan stakeholder dalam pelayanan publik; dan (3) mengetahui dan menganalisis dampak implementasi keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik.

Untuk menjawab seluruh pertanyaan diatas, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Adapun sumber data diperoleh dari beberapa narasumber yaitu kepala sekolah, komite, dan perwakilan orang tua siswa, yang memberikan wawasan mendalam mengenai proses keterlibatan. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi, sementara analisis data dilakukan dengan model Miles, Huberman, dan Saldana yang mencakup pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisa data ditemukan bahwa: (1) Bentuk implementasi keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo telah dilakukan dengan baik melalui pembentukan tim yang melibatkan berbagai pihak, identifikasi kebutuhan stakeholder, serta penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memastikan pelayanan yang efektif dan transparan; (2) Faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan stakeholder dalam pelayanan publik beberapa aspek. Faktor pendukungnya mencakup kompetensi guru, dukungan aktif dari orang tua, peran komite sekolah, fasilitasi dari Dinas Pendidikan, serta kerja sama dengan Baznas yang memberikan fondasi kuat bagi keberhasilan program-program sekolah. Namun, terdapat juga tantangan yang menghambat, seperti keterbatasan jumlah guru dan kurangnya pemahaman mengenai pentingnya keterlibatan stakeholder di kalangan beberapa pihak.; dan (3) Dampak implementasi keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo berdampak positif terlihat dari peningkatan partisipasi masyarakat dalam pendidikan, kepercayaan yang lebih besar terhadap sekolah, dan penyelesaian proyek sekolah secara efisien yang memenuhi kebutuhan operasional yang menguntungkan dan berkelanjutan dalam pelayanan publik di sekolah.

ABSTRACT

Nurhidayat, Hen Dwika. 2024. Stakeholder Involvement in Enhancing Public Services at SMPN 3 Sambit Ponorogo. Sarjana's Thesis, Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Educational Sciences, State Institute of Islamic Studies Ponorogo. Supervisor: Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd.

Keywords: Stakeholders, Education, Public Services

Stakeholder involvement is a key factor in improving the quality of public services, reflecting the government's performance in meeting the needs and expectations of the community. Involving all relevant parties in the planning and decision-making process is a wise step, as it can provide valuable input and suggestions. By engaging stakeholders, public services become more responsive to community needs, resulting in more effective and high-quality services.

This research aims to: (1) identify and analyze the implementation of stakeholder involvement in enhancing public services; (2) identify and analyze the supporting and inhibiting factors in the implementation of stakeholder involvement in public services; and (3) assess the impact of stakeholder involvement on improving public service quality.

To address these objectives, the researcher employed a qualitative approach using a case study method. The data sources were gathered from several informants, including the school principal, the school committee, and representatives of students' parents, who provided in-depth insights into the involvement process. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation, while data analysis was conducted using the Miles, Huberman, and Saldana model, which involves data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing.

The data analysis results revealed that: (1) the implementation of stakeholder involvement at SMPN 3 Sambit Ponorogo was well-conducted through the formation of teams involving various parties, identification of stakeholder needs, and the development of Standard Operating Procedures (SOPs) to ensure effective and transparent services; (2) the supporting and inhibiting factors in the implementation of stakeholder involvement in public services covered several aspects. The supporting factors include teacher competence, active parental support, the role of the school committee, facilitation from the Department of Education, and collaboration with Baznas, which provide a strong foundation for the success of school programs. However, there are also challenges, such as the limited number of teachers and a lack of understanding regarding the importance of stakeholder involvement among some parties; and (3) the impact of stakeholder involvement on improving public services at SMPN 3 Sambit Ponorogo has been positive, as evidenced by increased community participation in education, greater trust in the school, and the efficient completion of school projects that meet sustainable operational needs, ultimately supporting the enhancement of public service quality and strengthening the school's role.



LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama:

Nama : Hen Dwika Nurhidayat

NIM : 206200102

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

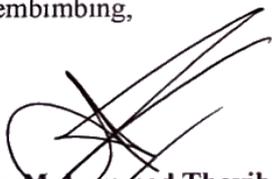
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Keterlibatan Stakeholder dalam Meningkatkan Pelayanan Publik
di SMPN 3 Sambit Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqasah.

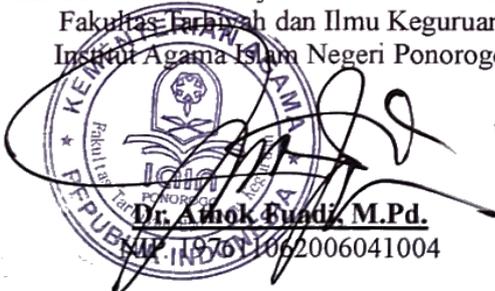
Ponorogo, 05 Oktober 2024

Pembimbing,


Dr. Muhammad Thovib, M.Pd.

NIP. 198004042009011012

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo


Dr. Athok Fuadi, M.Pd.
NIP. 197611062006041004



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

PENGESAHAN

Skripsi atas nama:

Nama : Hen Dwika Nurhidayat
 NIM : 206200102
 Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : Keterlibatan Stakeholder dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo

telah dipertahankan pada sidang munaqasah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Selasa
 Tanggal : 12 November 2024

dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan, pada:

Hari : Selasa
 Tanggal : 19 November 2024

Ponorogo, 19 November 2024

Mengesahkan
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
 Institut Agama Islam Negeri Ponorogo



Dr. H. Moh. Munir, Lc., M.Ag. 

NIP. 196807051999031001

Tim Penguji

Ketua Sidang : Dr. Moh. Miftachul Choiri, M.A. ()
 Penguji 1 : Prof. Dr. Mukhibat, M.Ag. ()
 Penguji 2 : Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd. ()



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hen Dwika Nurhidayat
NIM : 206200102
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Keterlibatan Stakeholder dalam Meningkatkan Pelayanan Publik
di SMPN 3 Sambit Ponorogo

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa naskah skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan-alih tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut

Ponorogo, 05 Oktober 2024

Yang Membuat Pernyataan



Hen Dwika Nurhidayat
206200102

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hen Dwika Nurhidayat
NIM : 206200102
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi/Tesis : Keterlibatan Stakeholder dalam Meningkatkan Pelayanan
Publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 10 November 2024

Penulis


Hen Dwika Nurhidayat
206200102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi cerminan dari kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu faktor yang turut berkontribusi terhadap ketidakpuasan ini adalah kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat adalah pondasi penting dalam demokrasi, di mana pemerintah dan masyarakat bekerja sama untuk mencapai kesejahteraan bersama. Ketika masyarakat tidak terlibat secara aktif dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, maka sulit untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan aspirasi warga negara, sehingga dapat mengambil langkah-langkah yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah yang transparan dan akuntabel akan lebih mudah dipercaya oleh masyarakat, dan partisipasi masyarakat merupakan salah satu bentuk pengawasan yang efektif terhadap pemerintah.¹

Demi pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat, pemerintah perlu mendorong partisipasi aktif warga negara. Ini dapat dilakukan melalui diskusi, konsultasi, dan pembentukan mekanisme

¹ Adi Sasongko, *Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2023), 1–2.

partisipasi yang efektif.² Sebagai contoh, Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Menteng, pemerintah berusaha meningkatkan kesadaran masyarakat tentang betapa pentingnya peran mereka dalam layanan publik. Upaya ini mencakup pembentukan mekanisme yang memudahkan partisipasi dan kerjasama dengan masyarakat. Pemerintah juga melakukan sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik. Informasi ini disampaikan melalui berbagai media, termasuk media massa, media sosial, dan forum diskusi.³ Mekanisme ini dirancang secara hati-hati agar dapat mengakomodasi berbagai harapan dan kebutuhan dari berbagai pihak yang terlibat. Melibatkan semua pemangku kepentingan adalah langkah penting dalam memenuhi tanggung jawab besar pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang bermutu.

Pelayanan publik di sektor pendidikan terus menjadi fokus utama perbaikan di Indonesia. Meskipun Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 telah mengamanatkan pentingnya pemerataan kesempatan pendidikan dan peningkatan mutu serta relevansi pendidikan, masih banyak pekerjaan rumah yang perlu diselesaikan. Program Wajib Belajar 9 Tahun diinisiasi sebagai langkah menuju pencapaian tujuan undang-undang tersebut, tetapi saat ini, partisipasi masyarakat dalam pendidikan cenderung mengalami penurunan seiring dengan peningkatan tingkat pendidikan. Meskipun partisipasi dalam

² Khairul Anwar, *Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik* (Jakarta: PT. Sinar Grafika, 2022), 80–81.

³ Dahlia Kusuma Wardhani dan Sad Dian Utomo, “Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Menteng” (Laporan Pengabdian Kepada Masyarakat, Jakarta, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, 2016), 6–7, <https://stiami.ac.id/en/download-center/process/332>.

pendidikan dasar lebih tinggi, jenjang pendidikan menengah menghadapi tantangan yang signifikan. Oleh karena itu, sebagai respons terhadap kondisi tersebut, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengembangkan rintisan program Wajib Belajar 12 Tahun. Tujuan utama dari program ini adalah memberikan kesempatan pendidikan yang lebih luas, terutama bagi masyarakat yang menghadapi keterbatasan ekonomi, dengan fokus pada pendidikan menengah, khususnya SMA.⁴

Hal ini terlihat dari pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan sekolah yang dilakukan oleh pihak administrasi sekolah dalam berbagai aspek pelayanan, termasuk pemenuhan hak-hak siswa dan kebutuhan dasar pelajar, masih belum mencapai harapan yang diinginkan oleh pihak-pihak yang terlibat. Faktanya, hal ini dapat diperhatikan melalui jumlah keluhan dan pengaduan dari berbagai pihak, baik yang disampaikan langsung kepada kepala sekolah maupun melalui media massa yang menjadi saluran suara pembaca. Di sisi lain, para pihak yang menjadi fokus layanan, seperti siswa dan orang tua siswa, belum efektif dalam memberikan kontrol yang signifikan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan di sekolah. Bahkan, beberapa pihak cenderung mencoba menggugah integritas administrasi sekolah dengan mengambil jalur pintas melalui prosedur standar yang telah ditetapkan.⁵

⁴ Satriadi, Tubel Agusven, and Surya Kusumah, 'Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat SMA Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang)', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Tanjungpinang* 2, no. 1 (2018): 29.

⁵ Azman, 'Inilah Beberapa Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik', *Data dan Publikasi*, 2021, <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>. (diakses 12 juni 2024, pukul 18.30)

Stakeholder dalam konteks ini adalah semua pihak yang memiliki kepentingan terhadap pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Melibatkan *stakeholder* dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan pelayanan publik merupakan praktik yang bijak, karena mereka dapat memberikan masukan dan saran yang berharga. Partisipasi *stakeholder* adalah sarana yang efektif untuk memperoleh beragam perspektif dan pandangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pihak-pihak yang terlibat, seperti pemerintah daerah, swasta, masyarakat, dan LSM bekerja secara kolaboratif dalam mempromosikan hak dasar warga dan barang-barang yang berkaitan erat sebagai kebutuhan publik (*public good*).⁶

Dengan mendengarkan pandangan mereka, pemerintah dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terlihat sebelumnya dan merancang solusi yang lebih efektif. Ketika semua pihak yang berkepentingan dapat terlibat dalam proses pengambilan keputusan, kebijakan yang dihasilkan lebih cenderung mendapat dukungan lebih luas dan lebih dipercaya oleh masyarakat. Hal ini akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta membangun rasa kepercayaan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berhasil. Selain itu, melibatkan *stakeholder* juga dapat menghindari konflik dan resistensi terhadap kebijakan pemerintah.⁷

⁶ Muhammad Ambar Sallatu, "Partisipasi Stakeholder dalam Formulasi RPJP-D Kabupaten Jeneponto Tahun 2006-2026" (Tesis, Makassar, Universitas Hasanuddin, 2007), 2.

⁷ Erwin Soedjono, *Partisipasi Stakeholder Dalam Pelayanan Publik* (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2020), 60–63.

Ketika pihak-pihak yang berkepentingan merasa didengarkan dan memiliki peran dalam pembentukan kebijakan, mereka lebih cenderung untuk mendukung dan melaksanakan kebijakan tersebut dengan baik. Dalam rangka mencapai pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah harus mengembangkan mekanisme partisipasi yang inklusif dan transparan bagi *stakeholder*. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.⁸

Hasil penelitian menegaskan bahwa partisipasi stakeholder dalam pelayanan publik pada bidang bimbingan dan konseling di SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo, khususnya hubungan yang terjalin antara Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan alumninya, memiliki dampak positif yang signifikan. Terdapat hubungan yang terus-menerus terjaga baik dengan alumni yang berada di dalam kecamatan maupun di kota. Kesolidan hubungan ini memungkinkan sekolah untuk selalu terhubung dengan alumninya. Dalam kondisi seperti ini, ketika sekolah membutuhkan dukungan atau informasi, alumninya sudah memiliki keterhubungan yang erat dengan kebutuhan sekolah. Sebagai contoh, jika sekolah memerlukan informasi terkait pendaftaran peserta didik baru untuk SMA/MA/SMK, hubungan yang terjaga dengan baik memfasilitasi komunikasi yang lancar antara sekolah dan para alumninya. Hal ini menggambarkan bahwa keberlanjutan partisipasi stakeholder, seperti hubungan positif dengan alumni, tidak dapat terwujud

⁸ Dwi Agustiawan, *Partisipasi Stakeholder Dalam Pelayanan Publik: Konsep, Implementasi, Dan Tantangan* (Jakarta: PT. Erlangga, 2021), 50–51.

secara instan, namun membuahkan manfaat nyata dalam menjalin kerjasama yang berkelanjutan.⁹

Salah satu keunggulan dari lembaga pendidikan adalah keterlibatan orang tua dalam mendukung penyelenggaraannya. Hal ini memperkuat hubungan antara sekolah dan komunitas lokal, sekaligus memastikan pemenuhan kebutuhan siswa yang optimal. Selain itu, peran guru dan tenaga kependidikan di sekolah tersebut juga menjadi faktor unggulan. Mereka memiliki peran sentral dalam proses pembelajaran dan memberikan pelayanan pendidikan yang baik. Keberadaan guru dan tenaga kependidikan yang profesional sangat berperan dalam meningkatkan mutu pendidikan. Selanjutnya, melibatkan guru dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan dan perbaikan program pendidikan juga merupakan keunggulan lembaga pendidikan. Melalui partisipasi mereka, sekolah dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa.¹⁰ Dengan keterlibatan orang tua, peran penting guru dan tenaga kependidikan, serta partisipasi mereka dalam pengambilan keputusan, SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo dapat mencapai kualitas pendidikan yang lebih baik dan membangun hubungan erat dengan komunitas lokal.

Dengan mendengarkan aspirasi dan masukan dari masyarakat sekitar, sekolah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan lokal dan menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik. Untuk mengatasi masalah partisipasi

⁹ Sukat, Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP N 3 Sambit Ponorogo, 15 Desember 2023.

¹⁰ Gina Aulia, 'Partisipasi Stakeholder Dalam Pelaksanaan Program Adiwiyata Di SMP Negeri 4 Bojonegoro', *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 4, no. 3 (2016): 8.

stakeholder yang masih belum optimal, perlu dilakukan upaya yang lebih besar dalam mempromosikan keterlibatan siswa, orang tua siswa, guru, tenaga kependidikan, dan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pendidikan di SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo. Dengan meningkatkan partisipasi mereka, sekolah dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih inklusif, berdaya saing, dan memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat.¹¹

Dukungan berbagai pihak, seperti Dinas Pendidikan, komite sekolah, orang tua, dan masyarakat, memungkinkan percepatan pembangunan fasilitas penting, seperti musolla, serta pengembangan program pembelajaran tahfidz dan madrasah diniyah (madin). Hal ini tidak hanya memperkaya kurikulum sekolah, tetapi juga meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Selain itu, keterlibatan *stakeholder* berdampak positif pada stabilitas pendanaan dan peningkatan komitmen seluruh elemen sekolah dalam menjalankan program.¹²

Oleh karena itu, penelitian ini untuk mengkaji lebih lanjut peran *stakeholder* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di sekolah, khususnya di SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo, dengan judul penelitian **“Keterlibatan *Stakeholder* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di SMPN 3 Sambit Ponorogo”**

¹¹ Eko Budiono, *Partisipasi Stakeholder Dalam Penyelenggaraan Pendidikan* (Jakarta: PT. Grasindo, 2022), 14–17.

¹² Lihat Transkrip Observasi Kode: 04/O/12-IX/2024

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan persoalan-persoalan seperti yang telah dikemukakan dalam identifikasi masalah diatas, maka penulis memfokuskan pada peran keterlibatan *stakeholder* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo. Penelitian ini berfokus pada bentuk implementasi keterlibatan stakeholder, faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan stakeholder dan dampak implementasi keterlibatan stakeholder sehingga berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo untuk mengetahui sejauh mana peran *stakeholder* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah, sehingga dapat memberikan masukan bagi lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas, maka ada sejumlah pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk implementasi keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan *stakeholder* dalam pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo?
3. Bagaimana dampak implementasi keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo?

D. Tujuan Penelitian

Berangkat dari latar belakang masalah dan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk implementasi peran keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan *stakeholder* dalam pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis dampak implementasi keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoretis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman tentang peran keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang bagaimana keterlibatan *stakeholder* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik dari segi proses maupun hasil.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi IAIN Ponorogo, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat signifikan bagi IAIN Ponorogo dan hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pelayanan publik serta membantu mempromosikan iain ponorogo sebagai lembaga yang menghasilkan lulusan kompeten dan berkomitmen terhadap pelayanan publik.
- b. Bagi lembaga pendidikan di Indonesia, penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di dalam institusi mereka dengan lebih efektif. Sehingga penelitian ini memberikan masukan berharga bagi lembaga pendidikan untuk mengidentifikasi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mencari solusi yang sesuai.
- c. Bagi para peneliti dan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para peneliti dan masyarakat umum dan dapat menjadi sumber informasi dan referensi yang berharga bagi peneliti lain yang memiliki minat dalam penelitian tentang keterlibatan *stakeholder* dalam pelayanan publik.

F. Sistematika Pembahasan

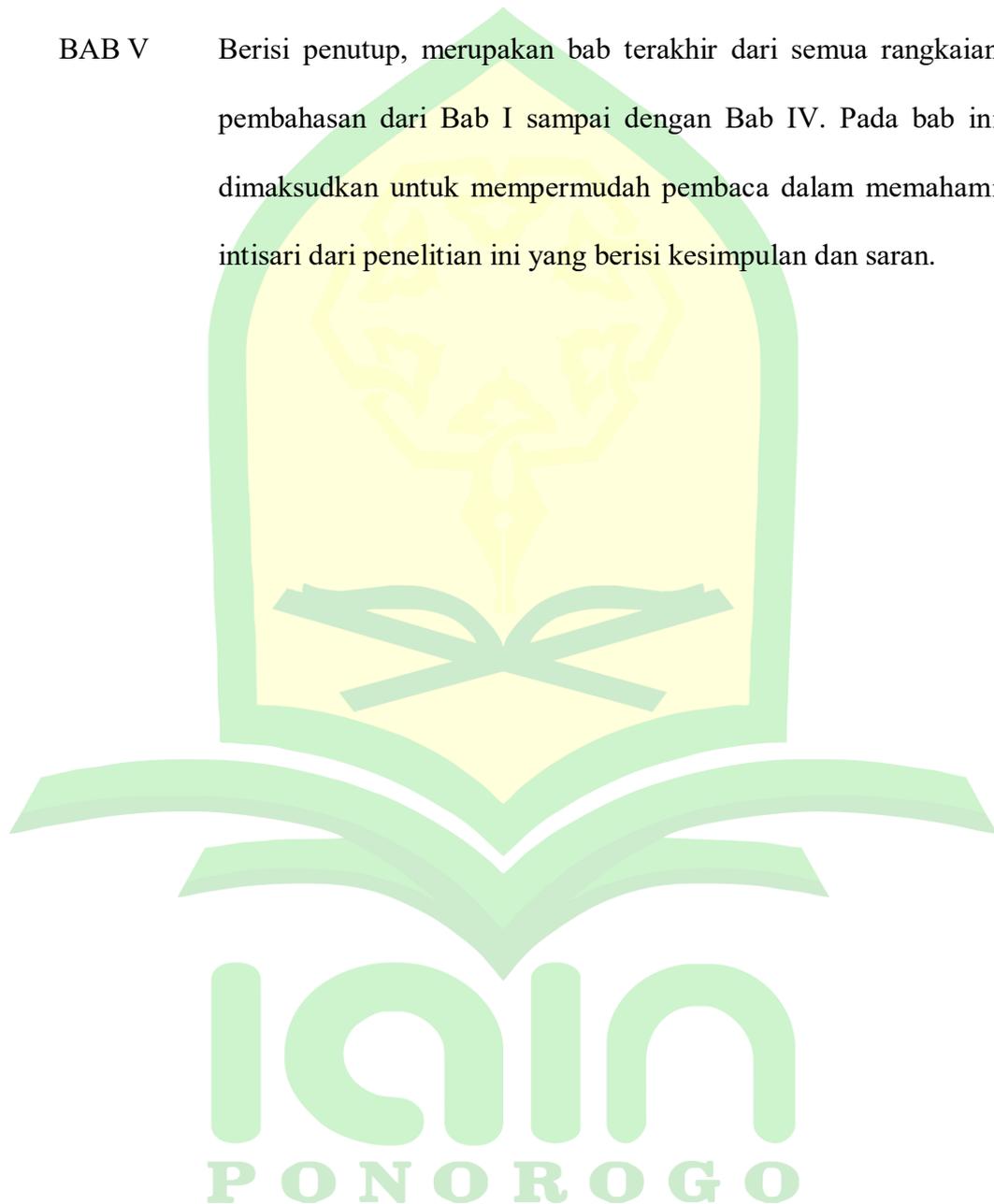
Untuk mempermudah penulisan skripsi ini dan agar dapat dicerna secara runtut, maka diperlukan sebuah sistematika pembahasan. Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi lima bab yang masing-

masing bab terdiri dari sub bab yang saling berkaitan satu sama lain. Sistematika pembahasan skripsi hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- BAB I Berkait dengan pendahuluan yakni berupa gambaran umum untuk memberikan pola pemikiran bagi laporan hasil penelitian secara keseluruhan. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.
- BAB II Menjelaskan tentang kajian teori dan telaah hasil penelitian terdahulu untuk menganalisis masalah penelitian yang selaras dengan permasalahan yang diterangkan dalam bab sebelumnya. Pembahasan pada Bab II meliputi tinjauan tentang *stakeholder*, pelayanan publik dan kerangka berfikir penelitian
- BAB III Memuat tentang metode penelitian yakni alasan dan bagaimana proses metode penelitian dilakukan. Dalam bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap penelitian.
- BAB IV Berisi uraian terkait dengan bentuk implementasi peran keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo, faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan *stakeholder* dalam pelayanan publik di

SMPN 3 Sambit Ponorogo, dan dampak implementasi keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo.

BAB V Berisi penutup, merupakan bab terakhir dari semua rangkaian pembahasan dari Bab I sampai dengan Bab IV. Pada bab ini dimaksudkan untuk mempermudah pembaca dalam memahami intisari dari penelitian ini yang berisi kesimpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Stakeholder

a. Pengertian *Stakeholder*

Pada tahap awal perkembangannya, konsep *stakeholder* sebagian besar diterapkan dalam konteks bisnis, dengan fokus pada hubungan dengan pemegang saham dan pemilik bisnis. Namun, seiring berjalannya waktu, konsep *stakeholder* telah meluas ke berbagai bidang, termasuk pendidikan, kesehatan, pemerintahan, dan banyak sektor lainnya. Penerapan konsep *stakeholder* di berbagai bidang ini telah membantu mengakui peran yang lebih luas dari berbagai pihak yang memiliki kepentingan dalam berbagai entitas, dan telah meningkatkan pemahaman tentang bagaimana kebijakan dan keputusan harus mempertimbangkan berbagai perspektif dan dampak yang mungkin terjadi pada kelompok-kelompok ini. Seiring berjalannya waktu, pemahaman tentang *stakeholder* telah menjadi esensial dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dan berkesinambungan dengan berbagai pihak yang memiliki peran dalam aktivitas organisasi.¹

¹ Rintan Wulandari and Kasful Anwar Us, 'Sejarah Perkembangan Manajemen Strategi Dukungan Stakeholder', *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan* 1, no. 4 (2021): 337.

Sejarah singkat tentang konsep *stakeholder* mengungkapkan bahwa istilah ini pertama kali diperkenalkan oleh Standford Research Institute (RSI) pada tahun 1963. Definisi awal dari konsep ini diberikan oleh Edward Freeman, yang menjelaskan *stakeholder* sebagai "kelompok atau individu mana pun yang dapat memengaruhi atau dipengaruhi oleh pencapaian tujuan suatu organisasi." konsep ini membawa pemahaman bahwa organisasi tidak hanya harus mempertimbangkan pemegang saham atau pemilik sebagai pihak yang terkait dengan keberhasilan mereka, tetapi juga berbagai kelompok dan individu lainnya yang memiliki kepentingan dalam aktivitas organisasi.²

Stakeholder adalah orang atau kelompok yang memiliki kepentingan terhadap suatu hal. Dalam konteks lembaga pendidikan, *stakeholder* adalah individu atau kelompok yang memiliki perhatian dan kepentingan khusus terhadap pendidikan yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan tersebut. Mereka memiliki peran penting dalam membentuk, mempengaruhi, dan mendukung berbagai aspek pendidikan, serta berkontribusi pada keberhasilan dan kemajuan lembaga pendidikan.³

Pembagian *stakeholder* dalam lembaga pendidikan menjadi dua kategori utama, yaitu *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal.

² R Edward Freeman, *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, trans. oleh Muhaimin et. al., (Massachusetts: Pitman Publishing Inc, 1984), 31.

³ Muhaimin et. al., *Manajemen Stakeholder dalam Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 216.

Stakeholder internal adalah individu atau kelompok yang berada di dalam lembaga pendidikan itu sendiri. Ini termasuk kepala sekolah, guru, siswa, dan tenaga kependidikan lainnya. *Stakeholder* internal memiliki keterlibatan langsung dalam operasional dan pengelolaan lembaga pendidikan, dan mereka berperan dalam menjalankan dan memajukan misi pendidikan lembaga tersebut. Di sisi lain, *stakeholder* eksternal adalah individu atau kelompok yang berada di luar lembaga pendidikan. Mereka termasuk orang tua siswa, masyarakat sekitar, pemerintah, dan pihak swasta. *Stakeholder* eksternal memiliki keterlibatan yang tidak langsung dalam lembaga pendidikan, namun mereka memiliki pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek pendidikan, termasuk pembiayaan, peraturan, dan citra lembaga.⁴

Kepentingan *stakeholder* dalam lembaga pendidikan dapat sangat bervariasi. Kepentingan ini dapat mencakup aspek akademik, seperti mutu pendidikan, peningkatan hasil belajar, dan kualitas pengajaran. Selain itu, *stakeholder* juga dapat memiliki kepentingan ekonomi dalam bentuk pembiayaan dan investasi pendidikan. Aspek sosial dan budaya juga menjadi pertimbangan penting, termasuk integrasi nilai-nilai dan budaya dalam kurikulum pendidikan. Memahami dan mengelola kepentingan beragam *stakeholder* ini adalah kunci untuk menjaga keberlanjutan dan keberhasilan lembaga

⁴ Mustafa Kamal Rabbani et al., 'Manajemen Stakeholder Pada Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Pendidikan (SNP) Menggunakan Project Management Body of Knowledge (PMBOK)', *JACIS : Journal Automation Computer Information System* 2, no. 2 (2022): 121–23, <https://doi.org/10.47134/jacis.v2i02.49>.

pendidikan dalam memenuhi misinya dalam memberikan pendidikan yang berkualitas.⁵

b. Pemetaan *Stakeholder*

Pemetaan *stakeholder* adalah tahap awal yang sangat penting dalam pengelolaan dan pengambilan keputusan dalam lembaga pendidikan. Pemetaan pemangku kepentingan yang sistematis telah menjadi semakin populer di berbagai bidang dan disiplin ilmu dan akan sangat berguna untuk menilai taruhannya secara lebih rinci dari berbagai pihak yang berkepentingan dalam suatu sistem. Tujuannya adalah untuk ⁶membantu lembaga pendidikan dalam menentukan prioritas dalam berinteraksi dengan *stakeholder* dan dalam pengambilan keputusan strategis yang berkaitan dengan program pendidikan dan operasi lembaga tersebut.⁷

Berdasarkan kekuatan, posisi penting, dan pengaruh yang dimiliki terhadap suatu isu, *stakeholder* dapat dibagi menjadi beberapa kelompok, yaitu *stakeholder* primer, sekunder, dan kunci⁸:

1) *Stakeholder* Utama (Primer)

Stakeholder utama adalah pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan suatu kebijakan, program, atau proyek.

⁵ Irfani et. al., *Stakeholder Pendidikan: Definisi, Jenis, dan Peran* (Yogyakarta: CV. Pustaka Pelajar, 2022), 7–8.

⁶ Nurul Hidayah et. al., *Manajemen Stakeholder: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2022), 103–106.

⁷ Happy Ikmal, 'Pengaruh Budaya Organisasi, Budaya Historis Dan Pemetaan *Stakeholder* Terhadap Branding Image Lembaga Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Lembaga', *Journal of Islamic Religious Instruction* 4, no. 1 (2020): 3.

⁸ Sundari dan Tiara Eka Pharama, "Stakeholders dalam Pendidikan," *At-Tazakki* 5, no. 2 (2021): 288–289.

Mereka memegang peranan penting dan harus ditempatkan sebagai pengambil keputusan utama. Contoh dari stakeholder utama ini adalah masyarakat dan tokoh masyarakat yang terkait dengan proyek, seperti masyarakat yang telah diidentifikasi sebagai penerima manfaat atau yang terkena dampak (misalnya kehilangan tanah atau mata pencaharian) akibat proyek tersebut. Tokoh masyarakat adalah individu yang dianggap sebagai pemimpin oleh komunitas setempat dan dipercaya untuk mewakili aspirasi mereka. Selain itu, stakeholder utama juga mencakup manajer publik, yaitu lembaga atau badan publik yang bertanggung jawab dalam pengambilan dan pelaksanaan keputusan.

2) Stakeholder Pendukung (Sekunder)

Stakeholder pendukung adalah mereka yang tidak memiliki keterkaitan langsung dengan kebijakan, program, atau proyek tertentu, namun memiliki kepedulian dan perhatian yang membuat mereka turut bersuara serta memengaruhi sikap masyarakat dan keputusan hukum pemerintah. Contoh stakeholder pendukung adalah lembaga pemerintah di wilayah terkait yang tidak bertanggung jawab langsung, lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang bekerja sesuai dengan fokus isu mereka, serta perguruan tinggi. Kelompok akademisi dari perguruan tinggi ini dapat memiliki pengaruh signifikan dalam proses pengambilan keputusan oleh pemerintah.

3) Stakeholder Kunci

Stakeholder kunci adalah pihak-pihak yang memiliki kewenangan hukum dalam proses pengambilan keputusan. Stakeholder kunci ini mencakup unsur eksekutif sesuai dengan tingkatannya, legislatif, serta instansi terkait. Sebagai contoh, stakeholder kunci dalam proyek di tingkat kabupaten meliputi pemerintah kabupaten, DPR kabupaten, serta dinas-dinas yang terkait langsung dengan proyek tersebut.

Stakeholder dalam konteks lembaga pendidikan merujuk kepada individu atau organisasi yang memiliki kepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap kegiatan pendidikan di sekolah. Sebagaimana disampaikan oleh Muhaimin et. al. dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam oleh Ihsan Muhadi et. al. mereka bukan hanya sebagai pemegang kepentingan, tetapi juga sebagai penyokong yang memberikan dukungan terhadap pendidikan atau lembaga pendidikan. Lebih lanjut, Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003, khususnya Pasal 56, menjelaskan peran stakeholder sebagai berikut⁹:

- 1) Masyarakat, Terlibat dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan, mencakup perencanaan, pengawasan, dan evaluasi

⁹ Ihsan Muhadi, Giyoto, and Lilik Untari, 'Tata Kelola Stakeholder Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada Madrasah Tsanawiyah', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 262, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2209>.

program pendidikan melalui lembaga seperti dewan pendidikan dan komite sekolah.

- 2) Dewan Pendidikan, Sebagai lembaga mandiri yang dibentuk untuk berperan dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan, melibatkan tenaga, sarana, prasarana, dan pengawasan pendidikan di tingkat nasional, provinsi, serta kabupaten/kota tanpa hubungan hierarkis.
- 3) Komite Sekolah, Lembaga mandiri yang dibentuk dan berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan pertimbangan, arahan, dukungan tenaga, sarana, prasarana, serta pengawasan pendidikan di tingkat satuan pendidikan.

Pemetaan *stakeholder* dapat dilakukan dengan menggunakan kriteria seperti kepentingan, kekuatan, dan pengaruh:¹⁰

- 1) Faktor kepentingan mencerminkan sejauh mana *stakeholder* memiliki kepentingan nyata atau potensial dalam aktivitas lembaga pendidikan.
- 2) Faktor kekuatan mencerminkan sejauh mana *stakeholder* memiliki sumber daya atau pengaruh yang dapat digunakan untuk memengaruhi kebijakan atau operasi lembaga.
- 3) Faktor pengaruh mencerminkan sejauh mana *stakeholder* telah atau dapat memengaruhi kebijakan dan tindakan lembaga.

¹⁰ Engkoswara, *Manajemen Stakeholder Dalam Organisasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), 56.

Pemetaan *stakeholder* yang cermat membantu lembaga pendidikan dalam merancang strategi yang mempertimbangkan beragam kepentingan dan memungkinkan hubungan yang efektif dengan berbagai pihak yang terlibat.

c. Faktor Pendukung dan Penghambat Stakeholder

Faktor Pendukung:¹¹

- 1) Komitmen Tinggi Komite Sekolah, Adanya komitmen yang kuat dari komite sekolah dalam mendukung satuan pendidikan, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik.
- 2) Dukungan Dana, Ide, Tenaga, dan Fasilitas yang Memadai, Dukungan ini mencakup bantuan finansial, ide-ide untuk pengembangan, tenaga, serta fasilitas yang cukup untuk menunjang kegiatan sekolah.
- 3) Komunikasi yang Baik, Terjalannya komunikasi yang lancar antara komite sekolah, pihak sekolah, dan stakeholder lain memudahkan pelaksanaan program-program peningkatan mutu.
- 4) Koordinasi yang Efektif, Koordinasi yang baik antar anggota komite sekolah dan pihak sekolah membantu memperlancar proses pengambilan keputusan serta implementasi program.
- 5) Latar Belakang Pendidikan Anggota Komite Sekolah, Latar belakang pendidikan yang baik pada anggota komite

¹¹ Soni Gunawan Somali, Slamet Parsono, and Dudi Yudhakusuma, 'Peranan Komite Sekolah Dalam Mendukung Proses Kegiatan Belajar Mengajar Di Sekolah', *Jurnal Pengabdian Tri Bhakti* 3, no. 2 (2021): 147.

memberikan perspektif yang mendalam dalam mendukung berbagai kebutuhan pendidikan.

- 6) Kepala Sekolah yang Proaktif, Kepala sekolah yang aktif berinisiatif dan proaktif dalam bekerja sama dengan komite sekolah dapat menciptakan lingkungan kolaboratif yang mendukung peningkatan mutu pendidikan.

Faktor Penghambat:¹²

- 1) Keterbatasan Sarana Prasarana, Fasilitas pendidikan yang tidak memadai menghambat proses belajar dan menciptakan lingkungan yang kurang kondusif bagi siswa dan guru.
- 2) Kurangnya Kerjasama dan Keterlibatan Semua Pihak Stakeholder, Partisipasi yang rendah dari berbagai pihak mengurangi efektivitas program peningkatan mutu pendidikan.
- 3) Kurangnya Sumber Daya Finansial, keterbatasan dana menghambat pemenuhan kebutuhan penting dalam mendukung proses pendidikan dan pengembangan fasilitas.

d. Pembagian Stakeholder Di Sekolah

1) Kepala Sekolah

Kepala sekolah adalah figur sentral dalam dunia pendidikan, berperan sebagai pemimpin utama yang bertanggung jawab atas segala aspek penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Tugas dan

¹² Nurhandayani Hasanah et al., 'Analisis Faktor Penghambat Dan Upaya Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah Dasar Negeri', *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7, no. 3 (2024): 3165–66.

tanggung jawabnya melampaui hanya administrasi harian; mereka harus merancang visi dan misi sekolah, menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, dan mengawasi keberhasilan siswa. Kepala sekolah juga harus menjadi agen perubahan yang efektif, mengidentifikasi masalah dan peluang untuk memajukan kualitas pendidikan.¹³

Sebagai pemimpin sekolah, kepala sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan arah dan kebijakan sekolah. Mereka harus mampu merumuskan strategi pendidikan jangka panjang, mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, dan mengambil keputusan yang mendukung pencapaian tujuan sekolah. Kepala sekolah juga harus berkolaborasi dengan staf pengajar dan siswa untuk menciptakan lingkungan belajar yang dinamis dan memotivasi.¹⁴

Tidak dapat dipungkiri bahwa kepala sekolah adalah *stakeholder* yang paling utama di lembaga pendidikan/sekolah. Mereka bertanggung jawab atas semua aspek sekolah, mulai dari manajemen keuangan hingga hubungan dengan komunitas sekitar. Kepala sekolah berperan dalam memaksimalkan kegiatan belajar mengajar yang sedang berlangsung, kepala sekolah dapat menjalin kerjasama dengan pihak lainnya dalam menyelenggarakan pelatihan

¹³ Muhaimin, *Peran Kepala Sekolah Sebagai Pemimpin Utama Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 195.

¹⁴ Engkoswara, *Kepala Sekolah Sebagai Pemimpin Yang Bertanggung Jawab Atas Segala Aspek Penyelenggaraan Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), 5.

dan kursus. Dengan peran yang sangat sentral ini, kepala sekolah memiliki potensi besar untuk membentuk masa depan sekolah dan pendidikan.¹⁵

Kunci keberhasilan tersebut ditentukan oleh kepemimpinan dan kebijakan yang diambil oleh kepala sekolah. Seorang kepala sekolah yang kompeten dan visioner dapat membantu sekolah mencapai prestasi yang luar biasa, menginspirasi staf pengajar dan siswa, serta meningkatkan reputasi sekolah di masyarakat. Oleh karena itu, seleksi kepala sekolah yang cermat dan dukungan yang berkelanjutan terhadap peran mereka sangat penting untuk mencapai pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan.¹⁶

Kepala sekolah memegang peran yang sangat penting dalam dunia pendidikan. Mereka adalah pemimpin utama sekolah dan bertanggung jawab atas berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan. Sebagai *stakeholder* utama, kepala sekolah memiliki peran sentral dalam menentukan arah dan kebijakan sekolah, serta berpotensi besar untuk mempengaruhi kualitas pendidikan dan masa depan siswa. Oleh karena itu, peran kepala sekolah harus diakui, dihargai, dan didukung dengan baik untuk mencapai pendidikan yang berkualitas.

¹⁵ Nor Latifah, 'Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan', *Educator: Jurnal Inovasi Tenaga Pendidik Dan Kependidikan* 2, no. 2 (2022): 178, <http://dx.doi.org/10.51878/educator.v2i2.1307>.

¹⁶ Mohamad Juliantoro, 'Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan', *Jurnal Al-Hikmah* 5, no. 2 (2017): 27.

2) Guru

Guru adalah pilar utama dalam sistem pendidikan yang memegang peran vital dalam proses belajar-mengajar antara lain, guru sebagai sumber belajar, guru sebagai fasilitator, guru sebagai pengelola, guru sebagai pembimbing, guru sebagai motivator dan guru sebagai evaluator. Guru adalah figur yang paling dekat dengan peserta didik, sehari-hari berinteraksi dengan mereka dalam proses pembelajaran, membantu mengembangkan potensi dan keterampilan, serta memberikan dorongan dan motivasi.¹⁷

Peran guru dalam menentukan kualitas pendidikan di sekolah sangat signifikan. Mereka tidak hanya bertanggung jawab atas penyampaian materi pelajaran, tetapi juga harus mampu menciptakan atmosfer yang mendukung perkembangan holistik peserta didik. Kegiatan guru yang profesional merupakan tugas rutin yang dianggap sebagai salah satu cara untuk meningkatkan profesionalisme mereka. Menurut Agus, dalam menjalin kerja sama dengan siswa, guru menerapkan beberapa strategi, yaitu: (1) menjalin hubungan baik dengan siswa, (2) berusaha memahami latar belakang siswa, (3) memiliki penguasaan materi dan cara penyajiannya yang menarik, (4) menggunakan model mengajar yang

¹⁷ Syamsul Arifin, 'Peran Guru Pendidikan Jasmani Dalam Pembentukan Pendidikan Karakter Peserta Didik', *Jurnal Multilateral* 16, no. 1 (2017): 90, <http://dx.doi.org/10.20527/multilateral.v16i1.3666>.

bervariasi, dan (5) memberikan pembinaan khusus bagi siswa yang bermasalah.¹⁸

Keterlibatan guru dalam memahami kebutuhan dan perkembangan peserta didik adalah faktor kunci dalam kesuksesan pendidikan. Guru yang peka terhadap perbedaan individu dalam kelas dapat menyesuaikan pendekatan mereka untuk memenuhi kebutuhan beragam siswa.¹⁹ Oleh karena itu, pendukung dan pelatihan yang tepat untuk guru, serta pengakuan atas peran krusial mereka dalam mencapai kualitas pendidikan yang optimal, merupakan langkah penting dalam meningkatkan sistem pendidikan secara keseluruhan.

3) Peserta Didik

Siswa atau peserta didik, menurut ketentuan umum dalam Undang-Undang RI No. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, adalah anggota masyarakat yang berupaya mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Peserta didik memiliki kebebasan untuk mengejar pengetahuan sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan mereka.²⁰ Mereka adalah siswa yang hadir di sekolah dengan tujuan belajar dan memperoleh

¹⁸ Aslamiah, Diani Ayu Pratiwi, and Akhmad Riandy Agusta., *Pengelolaan Kelas*, 1st ed. (Depok: Rajawali Press, 2021), 83.

¹⁹ Fadhilah Suralaga, *Psikologi Pendidikan: Implikasi Dalam Pembelajaran* (Depok: Rajawali Press, 2021), 28.

²⁰ Rahmat Hidayat and Abdillah, *Ilmu Pendidikan "Konsep, Teori Dan Aplikasinya"* (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2019), 91.

pengetahuan serta keterampilan yang akan membantu mereka dalam kehidupan. Dalam konteks ini, peran peserta didik memiliki signifikansi penting dalam memengaruhi kualitas pendidikan di sekolah. Mereka merupakan penerima utama dari proses pembelajaran, sehingga pengalaman dan pemahaman mereka tentang pendidikan dapat memiliki dampak yang substansial pada perkembangan sekolah.

Peran peserta didik dalam menentukan kualitas pendidikan di sekolah merupakan aspek yang tak dapat diabaikan. Dalam UU-RI Nomor 20 tahun 2003 tentang sisdiknas, peran peserta didik dalam mengembangkan bakat, minat, dan kemampuan mereka diakui serta dilindungi secara tegas. Mereka memiliki kapasitas untuk memberikan umpan balik, berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran, dan mengambil inisiatif dalam pengembangan diri. Ketertarikan, motivasi, dan dedikasi peserta didik dapat berdampak positif terhadap atmosfer belajar di sekolah, serta mendorong perkembangan akademik dan sosial mereka. Dengan demikian, peserta didik merupakan salah *stakeholder* yang memiliki pengaruh signifikan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.²¹

Keterlibatan aktif peserta didik dalam proses pembelajaran adalah partisipasi mental (intelektual dan emosional) dan dalam beberapa hal kemampuan siswa untuk benar-benar berperan

²¹ Hidayat and Abdillah, 188.

(berpartisipasi aktif) dalam proses pembelajaran.²² Mereka dapat berkontribusi dalam mengevaluasi metode pembelajaran, mengidentifikasi kebutuhan belajar mereka sendiri, dan berkolaborasi dengan guru dan staf sekolah dalam meningkatkan pengalaman belajar. Dengan demikian, peserta didik tidak hanya menjadi penerima pasif dari pendidikan, tetapi juga agen perubahan yang potensial dalam pengembangan pendidikan yang lebih baik.

Pentingnya peran peserta didik dalam peningkatan kualitas pendidikan menekankan perlunya memberikan perhatian khusus pada pemberdayaan mereka dalam proses pendidikan. Pemberian ruang bagi partisipasi, mendengarkan aspirasi mereka, dan menciptakan iklim belajar yang inklusif dan mendukung dapat membantu mencapai pendidikan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada perkembangan peserta didik.

4) Penjaga Sekolah

Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang mengatur bahwa penjaga sekolah harus memiliki pendidikan minimal SMP adalah langkah yang penting dalam memastikan bahwa penjaga sekolah memiliki pemahaman dasar yang cukup untuk melaksanakan tugas mereka.²³

²² Nurul Zahriani and Khairul Azmi, 'Strategi Pembelajaran Aktif Pada Anak Usia Dini', *Buhuts Al-Athfal: Jurnal Pendidikan Dan Anak Usia Dini* 2, no. 1 (2022): 63.

²³ Bambang Sudibyo, 'Standar Tenaga Administrasi Sekolah berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008' (Jakarta: Sekretariat Jenderal, 2008), 4, <https://repositori.kemdikbud.go.id/4796/>.

Meskipun posisi penjaga sekolah mungkin tidak melibatkan pengajaran materi pelajaran, peran mereka dalam menjaga keamanan dan ketertiban di sekolah sangat penting. Mereka membantu menciptakan lingkungan sekolah yang aman dan nyaman, sehingga peserta didik dan tenaga pendidik dapat belajar dan mengajar dengan baik tanpa gangguan yang tidak perlu.

Kehadiran penjaga sekolah adalah elemen kunci dalam menjaga integritas sekolah sebagai lembaga pendidikan. Mereka tidak hanya mengawasi akses ke area sekolah, tetapi juga berperan sebagai figur yang bisa diandalkan bagi siswa dan staf sekolah. Dengan tugas mereka yang mendukung, penjaga sekolah membantu menciptakan iklim yang kondusif untuk pembelajaran, menghasilkan lingkungan yang aman dan nyaman yang merupakan landasan utama bagi pencapaian kualitas pendidikan yang optimal.

5) Karyawan/Tata Usaha

Tata usaha, menurut Liang Gie, mencakup segenap rangkaian aktivitas yang terkait dengan penghimpunan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, pengiriman, dan penyimpanan informasi yang diperlukan dalam setiap organisasi. Karyawan yang bertugas dalam bidang tata usaha memegang peran penting dalam menjaga kelancaran penyelenggaraan administrasi di sekolah.²⁴ Peran mereka

²⁴ Miftahul Anwar, 'Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung' (Skripsi, Lampung, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020), 36.

melibatkan berbagai tugas administratif, termasuk manajemen data siswa, koordinasi kegiatan sekolah, dan memberikan dukungan penting kepada staf pengajar. Dengan keahlian administratif dan perhatian terhadap detail-detail yang krusial, karyawan tata usaha memastikan bahwa semua proses administrasi di sekolah berjalan dengan efisien. Ini memungkinkan staf pengajar untuk fokus pada tugas-tugas utama mereka, yakni memberikan pendidikan berkualitas. Oleh karena itu, peran karyawan tata usaha tak boleh diabaikan dalam menjaga kelancaran penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan, atau *customer service*, pada dasarnya merujuk kepada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam hal ini, pelayanan memiliki peran penting dalam memastikan bahwa keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.²⁵ R.A. Supriyono menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisir oleh suatu organisasi dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen dan menciptakan kesan positif. Pelayanan yang bermutu akan membuat pelanggan merasa puas, menjadikannya faktor kunci dalam usaha untuk menarik pelanggan agar

²⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), 22.

menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan²⁶. Selain itu, Munir menambahkan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang dengan dasar faktor material, melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Munir juga menekankan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, dan oleh karena itu, standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasil akhir dapat ditetapkan. Dengan adanya standar manajemen, pelayanan dapat direncanakan, dijalankan, dipantau, dan dievaluasi untuk memastikan bahwa hasil akhir memuaskan pihak yang menerima pelayanan²⁷.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu konsep yang melibatkan berbagai kegiatan dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan orang lain, baik itu dalam bentuk barang, jasa, atau informasi. Keseluruhan esensi pelayanan terfokus pada pemahaman yang mendalam tentang arti pelayanan dalam konteks melayani pelanggan. Ini mencakup upaya maksimal untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melibatkan interaksi positif, responsif, dan profesional. Dengan demikian, pelayanan bukan hanya sebatas penyediaan produk atau layanan semata, tetapi juga mencakup aspek-aspek emosional dan psikologis yang dapat membangun hubungan positif antara penyedia layanan dan pelanggan.

²⁶ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 152.

²⁷ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 275.

Pelayanan yang berkualitas melibatkan lebih dari sekadar pemberian barang atau jasa. Konsep ini mencakup aspek-aspek seperti kepuasan pelanggan, efisiensi, dan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Dalam berbagai konteks, pelayanan seringkali bersifat tidak berwujud, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, atau pelayanan publik. Salah satu pemahaman penting tentang pelayanan datang dari Teori Werella. Ia menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk perbuatan, kinerja, atau upaya yang menekankan peran penerima jasa pelayanan yang aktif dalam proses pelayanan. Ini menggarisbawahi pentingnya interaksi antara penyedia dan penerima layanan dalam konteks pelayanan publik.²⁸

Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menggaris bawahi bahwa pelayanan publik mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tidak hanya menjadi tanggung jawab lembaga pemerintah untuk melayani masyarakat, pelayanan publik juga menjadi cerminan dari

²⁸ Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* (Bandung: CV. Indra Prashasta, 2014), 42.

peran aparatur negara sebagai pelayan masyarakat dan yang bertugas melayani kepentingan negara.²⁹

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari fungsi lembaga negara dan bukan semata-mata untuk kepentingan lembaga itu sendiri. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan harapan yang ada di masyarakat, sehingga menciptakan hubungan saling ketergantungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani. Dengan demikian, pelayanan publik bukan hanya tentang memenuhi kebutuhan, tetapi juga memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan.³⁰ Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu konsep yang mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Ini bisa berwujud dalam penyediaan barang, jasa, atau informasi yang dibutuhkan oleh penerima pelayanan. Pentingnya pelayanan yang berkualitas melibatkan aspek kepuasan pelanggan, efisiensi, dan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Konsep pelayanan tidak hanya berlaku dalam konteks bisnis, tetapi juga dalam pelayanan publik, di mana pemerintah memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani.

²⁹ Eko Aristanto, "Panduan Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik," 2019, https://www.researchgate.net/publication/340477563_Panduan_Penilaian_Kinerja_Unit_Penyelenggara_Pelayanan_Publik.

³⁰ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia, 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan' (Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014), 5.

b. Pengertian Publik

Dalam proses perkembangan ilmu administrasi publik, konsep kata "publik" telah berkembang untuk mencakup makna yang lebih luas daripada sekadar merujuk pada "pemerintah." sekarang, konsep ini mencakup beragam entitas seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non-pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai konsekuensi dari konsep "publik" yang lebih inklusif ini, aspek-aspek nilai seperti keadilan, kewarganegaraan, etika pemerintahan dan jabatan, patriotisme, serta responsivitas, seperti yang diungkapkan oleh Frederickson, menjadi subjek penting dalam studi administrasi publik, selain aspek-aspek efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, pemahaman yang komprehensif tentang administrasi publik harus mempertimbangkan dampak dan implikasi dari konsep "publik" yang telah berkembang secara signifikan ini dalam dinamika pemerintahan dan pelayanan publik.³¹

Frederickson telah mengidentifikasi berbagai perspektif penting dalam mendefinisikan "publik" dalam konteks pelayanan publik:³²

- 1) Publik sebagai suatu kelompok kepentingan (perspektif pluralis), perspektif ini menganggap "publik" sebagai sekelompok orang

³¹ George Frederickson, *Public Administration: An Introduction*, trans. M. Ridwan Effendi (Bandung: ITB Press, 2007), 5.

³² Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, 57–65.

yang memiliki kepentingan bersama. Kepentingan ini dapat mencakup aspek ekonomi, politik, sosial, budaya, atau lainnya. Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini menekankan perlunya mempertimbangkan beragam kepentingan publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal ini bertujuan agar pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara merata.

- 2) Publik sebagai pemilih rasional, perspektif ini melihat "publik" sebagai sekelompok individu yang memiliki hak untuk memilih dan mempengaruhi kebijakan publik. Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini menekankan pentingnya partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini untuk memastikan bahwa pelayanan memenuhi harapan publik.
- 3) Publik sebagai pihak yang diwakili, perspektif ini menganggap "publik" sebagai sekelompok orang yang diwakili oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini menekankan pertanggungjawaban pemerintah kepada publik. Hal ini penting agar pelayanan publik dilaksanakan secara efisien dan efektif, serta memenuhi kebutuhan masyarakat.
- 4) Publik sebagai unsur pelanggan, perspektif ini melihat "publik" sebagai konsumen produk atau jasa yang disediakan oleh pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini

menekankan pentingnya kualitas pelayanan. Tujuannya adalah agar masyarakat dapat menerima pelayanan terbaik dari pemerintah.

- 5) Publik sebagai warga negara, perspektif ini menganggap "publik" sebagai sekelompok individu yang memiliki hak dan kewajiban sebagai warga negara. Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini menekankan kesetaraan dalam pelayanan. Tujuannya adalah agar setiap warga negara dapat menerima pelayanan publik yang sama tanpa memandang latar belakang mereka.

Pemahaman yang komprehensif tentang berbagai perspektif ini membantu mengarahkan penyelenggaraan pelayanan publik menuju pencapaian keadilan, partisipasi publik, efisiensi, dan pelayanan yang merata, sesuai dengan nilai-nilai yang diinginkan dalam konteks administrasi publik.

c. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara negara kepada warga negara dan penduduk atas dasar peraturan perundang-undangan. Artinya, pelayanan ini harus berlandaskan hukum dan aturan yang telah

ditetapkan, sehingga masyarakat dapat mengandalkan kepastian dan keadilan dalam menerima pelayanan tersebut.³³

Pendapat para ahli juga menggambarkan keragaman dalam pemahaman mengenai pelayanan publik. Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pandangan sinambela, pelayanan publik melibatkan proses aktif dari penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seiring dengan ketentuan hukum.³⁴

Selain itu, menurut Siagian, pelayanan publik adalah suatu proses interaksi antara dua pihak atau lebih, yaitu pihak pemberi pelayanan dan pihak penerima pelayanan. Ini menggarisbawahi pentingnya interaksi yang saling memengaruhi antara penyelenggara dan penerima pelayanan. Proses ini mencakup berbagai tahapan, mulai dari permintaan pelayanan hingga penyampaian pelayanan dengan kualitas terbaik.³⁵ Pelayanan publik memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mewujudkan tujuan

³³ Pemerintah Republik Indonesia, 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik' (Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 2009), 3.

³⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), 5.

³⁵ Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), 218.

negara. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, pelayanan publik harus mematuhi prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsif.

Transparansi merupakan prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip ini mengharuskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat diketahui oleh publik. Transparansi dapat diwujudkan melalui berbagai cara, seperti memberikan akses terbuka kepada informasi publik, mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, dan mengizinkan pengawasan masyarakat terhadap pelayanan publik.³⁶

Selanjutnya, akuntabilitas juga merupakan prinsip yang tak boleh diabaikan dalam pelayanan publik. Akuntabilitas berarti bahwa penyelenggara pelayanan publik harus dapat mempertanggung jawabkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada publik. Hal ini bisa dicapai melalui berbagai cara, seperti penyusunan dan publikasi laporan kinerja, pemeriksaan oleh auditor independen, serta pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat. Prinsip ini membantu menjaga transparansi dan memastikan bahwa penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas tindakan mereka.³⁷

Responsif adalah prinsip yang menjamin penyelenggara pelayanan publik mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kecepatan dan akurasi kepada pengguna layanan, dengan cara

³⁶ Karjuni Dt. Maani, 'Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik', *Jurnal Demokrasi* 8, no. 1 (2009): 48.

³⁷ Maani, 48.

mengomunikasikan informasi yang relevan dengan keperluan pelayanan dengan jelas.³⁸ Responsif dapat diwujudkan melalui berbagai tindakan, termasuk mengadakan survei kepuasan pelanggan untuk memahami harapan dan kebutuhan masyarakat, mengadopsi inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik agar mendekati standar yang diharapkan oleh masyarakat.

Dengan menjunjung prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsif dalam pelayanan publik, pemerintah dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Hal ini akan membantu mencapai tujuan utama pelayanan publik, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mewujudkan tujuan negara dengan lebih baik.

Dapat disimpulkan dari teori di atas pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai undang-undang. Prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsif penting dalam pelayanan publik. Transparansi mencakup keterbukaan, partisipasi, dan pengawasan publik. Akuntabilitas melibatkan laporan kinerja, pemeriksaan, dan pengawasan. Responsif berfokus pada kepuasan masyarakat, inovasi, dan peningkatan kualitas. Mematuhi prinsip-prinsip ini membantu pemerintah meningkatkan

³⁸ Ayu Sari Layn and Muh. Ruslan Layn, 'Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah', *Noken* 5, no. 2 (2020): 84.

kualitas pelayanan publik dan mencapai tujuan negara serta kesejahteraan masyarakat.

d. Jenis Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan masyarakat memiliki beberapa pendekatan yang dapat digunakan, bergantung pada perspektif yang diterapkan. Selain mempertimbangkan ciri-ciri kegiatan dalam proses pelayanan dan produk yang dihasilkan, klasifikasi jenis pelayanan publik juga dapat didasarkan pada tiga aspek utama.³⁹ Pertama, tujuan pelayanan menjadi faktor penting dalam mengelompokkan jenis pelayanan. Pelayanan publik dapat dikategorikan berdasarkan tujuannya, apakah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, mendukung pembangunan, atau meningkatkan kesejahteraan umum. Ini mencerminkan peran pelayanan dalam memenuhi berbagai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.⁴⁰

Kedua, sifat pelayanan menjadi hal yang signifikan. Pelayanan publik dapat diklasifikasikan berdasarkan sifatnya, apakah bersifat wajib yang mengikat, bersifat pilihan yang dapat dipilih oleh masyarakat, atau bersifat sukarela yang dilakukan atas dasar kemauan dan partisipasi individu atau kelompok.⁴¹

³⁹ Irfan Amaluddin, *Pelayanan Publik Dalam Perspektif Teori Dan Praktik* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2022), 12–13.

⁴⁰ Amaluddin, 25.

⁴¹ Amaluddin, 26.

Terakhir, penyelenggara pelayanan memainkan peran kunci dalam pengelompokan jenis pelayanan publik. Pelayanan dapat dikelompokkan berdasarkan pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan, apakah pemerintah yang berperan sentral, sektor swasta yang turut terlibat, atau kemitraan antara pemerintah dan swasta yang bekerja bersama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai pihak penyelenggara memiliki dampak yang berbeda dalam aspek pengaturan, pembiayaan, dan kualitas pelayanan. Dengan mempertimbangkan ketiga aspek ini, kita dapat lebih memahami keragaman jenis pelayanan publik dan bagaimana mereka berperan dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.⁴²

Adapun pengelompokan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kategori utama:⁴³

- 1) Jenis pelayanan administratif, jenis pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan dalam bentuk kegiatan administratif seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan berbagai tindakan administratif lainnya. Secara keseluruhan, kegiatan ini menghasilkan produk akhir berupa dokumen tertulis.

⁴² Amaluddin, 27–28.

⁴³ Ida Dwimawanti, “Kualitas Pelayanan Publik,” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik* 1, no. 1 (2004): 112–113.

Contoh pelayanan administratif mencakup penerbitan sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan sejenisnya.

- 2) Jenis pelayanan barang, jenis pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan melalui kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan berwujud fisik, termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen, baik dalam bentuk unit atau individu, dalam satu sistem tertentu. Keseluruhan kegiatan ini menghasilkan produk akhir berupa barang fisik atau substansi yang memberikan manfaat langsung kepada penerimanya. Contoh pelayanan barang mencakup pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.
- 3) Jenis pelayanan jasa, jenis pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan melalui penyediaan sarana, prasarana, dan layanan pendukung. Operasinya didasarkan pada sistem pengoperasian tertentu dan menghasilkan produk akhir berupa jasa yang memberikan manfaat langsung kepada penerimanya dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh pelayanan jasa meliputi pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, layanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran.

Pengklasifikasian ini membantu dalam pemahaman yang lebih baik tentang jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan masyarakat dan sifat produk pelayanan yang dihasilkan. Dengan memahami perbedaan antara jenis pelayanan administratif, barang, dan

jasa, pemerintah dan lembaga lainnya dapat merancang dan memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

e. Sifat dan Bentuk Pelayanan Publik

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu sistem tata kerja yang dibuat secara jelas dan tepat bagi semua pegawai yang terkait dalam melakukan sebuah pekerjaan sesuai visi dan misi pada suatu instansi. SOP atau biasa disebut dengan Prosedur yaitu menggambarkan strategi yang digunakan untuk menghasilkan digunakan untuk memastikan bahwa sebuah proses dilaksanakan dengan baik, konsisten, efektif, dan efisien. Didalam prosedur, dinyatakan secara lebih jelas hal-hal seperti, apa tugas yang akan dilaksanakan, apa tujuan melaksanakan tugas, apa atau dimana ruang lingkup tugas, siapa yang harus melaksanakan tugas, kapan dan bagaimana urutan waktu tugas harus dilaksanakan, sumber daya apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas, bagaimana hubungan antar unit kerja dalam tugas dan apa saja dokumentasi yang harus dibuat untuk menunjukkan atau membuktikan bahwa tugas tersebut telah dilaksanakan⁴⁴.

Secara prinsip, kinerja pelayanan publik mencakup membantu warga dalam memenuhi hak dan tanggung jawab mereka dengan memberikan pelayanan yang diperlukan secara efektif. Para petugas

⁴⁴ Africha Anggraini, Rasidah Nasrah, and Afni Yeni, 'Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus Di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok', *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis* 2, no. 3 (2023): 224.

pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dengan tingkat profesionalisme yang tinggi. Ketika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan pemerintah memberikan pelayanan secara profesional, ini akan mempromosikan kolaborasi yang positif antara pemerintah dan warga dalam upaya menciptakan tatanan pemerintahan yang lebih baik. Pentingnya implementasi pelayanan publik dalam mendorong praktik good governance tidak dapat diabaikan. Hal ini dilakukan agar stakeholder-stakeholder merasa bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik adalah hal yang sangat penting.⁴⁵

Adapun ruang lingkup kinerja pelayanan publik didasarkan pada UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mencakup pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam peraturan tersebut juga dijelaskan berbagai sektor pelayanan publik yang mencakup bidang pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.⁴⁶

Selain itu, karakteristik kinerja memiliki sifat yang menjelaskan yang penting untuk memahami tugas, peran, dan tanggung jawab dalam layanan publik. Menurut Sinambela dalam penjelasan

⁴⁵ Ratna Ani Lestari and S. Agus Santoso, 'Pelayanan Publik Dalam Good Governance', *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 2, no. 1 (2022): 45.

⁴⁶ Indonesia, 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', 7.

buku milik Hayat⁴⁷, deskripsi jabatan berperan sebagai dasar untuk memahami tugas inti dan fungsi dari staf dengan beberapa tujuan utama:⁴⁸

- 1) Penentuan penggajian, Deskripsi jabatan digunakan sebagai dasar perbandingan pekerjaan di organisasi dan sebagai acuan untuk menentukan gaji yang adil. Ini juga membantu dalam kompetisi dalam perusahaan.
- 2) Seleksi staf, Deskripsi jabatan memainkan peran penting dalam proses penerimaan atau seleksi staf. Deskripsi jabatan membantu menentukan jabatan yang diperlukan dalam rekrutmen berdasarkan kualifikasi dan tanggung jawab yang diperlukan.
- 3) Orientasi, Deskripsi jabatan membantu staf baru memahami tugas-tugas pekerjaan mereka dengan cepat dan efisien. Memahami jabatan dengan baik membantu staf bekerja secara efektif dan efisien.
- 4) Evaluasi kinerja, Deskripsi jabatan memberikan perbandingan tentang kualitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab staf. Ini penting untuk memantau dan memastikan pekerjaan dilakukan dengan baik dan memberikan kesempatan bagi staf untuk menunjukkan hasil kerja optimal.
- 5) Pelatihan dan pengembangan, Deskripsi jabatan memberikan analisis yang akurat tentang pelatihan dan pengembangan karir. Ini

⁴⁷ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), 65.

⁴⁸ Hayat, 67–69.

mendorong staf layanan publik untuk meningkatkan kualifikasi, kinerja, dan kompetensi mereka.

- 6) Perencanaan organisasi, Deskripsi jabatan membantu dalam perencanaan organisasi dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan tanggung jawab serta mempertimbangkan tugas seorang staf.
- 7) Tanggung jawab, Deskripsi jabatan membantu staf dalam memahami tugas dan tanggung jawab yang mereka emban.

Deskripsi jabatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik memegang peran sentral dalam menentukan kebutuhan rekrutmen, memberikan pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab staf, serta memastikan pemantauan kinerja yang efisien. Selain itu, deskripsi jabatan juga berperan penting dalam perencanaan organisasi dan pengembangan karir staf, dengan membantu dalam merancang struktur organisasi yang efisien dan memberikan arah bagi perkembangan karir individu.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Adanya proses dan hasil pelaksanaan penelitian diperkuat dengan adanya kajian penelitian terdahulu yang relevan guna memperkokoh orisinalitas penelitian ini. Ada sejumlah hasil penelitian terdahulu yang relevan dengann penelitian penulis ini. Di antaranya yaitu:

Pertama, penelitian artikel yang di ditulis oleh **Hendrikus Triwibawanto Gedeona** berjudul **Strategi Penyusunan Standar Pelayanan**

Publik Dengan Pendekatan Partisipasi Masyarakat Dan *Stakeholders*⁴⁹

yang membahas tentang pentingnya partisipasi masyarakat dan *stakeholders* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Artikel tersebut menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang optimal merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah dalam memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat pengguna layanan. Untuk menciptakan atau mewujudkan kualitas pelayanan tersebut, maka pemerintah sebagai penyedia layanan publik perlu menentukan standar pelayanan yang jelas, tepat, dan terukur. Data empirik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di beberapa daerah di Indonesia, termasuk di Pemrov Jabar, masih belum baik di mata masyarakat. Salah satu penyebab ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah ketiadaan partisipasi atau belum optimalnya partisipasi masyarakat atau *stakeholders* dalam menentukan standar pelayanan publik.

Terdapat Aspek persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang. Aspek persamaan keterlibatan pemangku kepentingan sebagai penyedia layanan publik perlu menentukan standar pelayanan yang jelas, tepat, dan terukur agar dapat memenuhi kepuasan sebagai pengguna layanan. Aspek perbedaan yang penelitian terdahulu dari artikel tersebut dengan penelitian sekarang yaitu Penelitian sekarang yang akan dilakukan lebih menekankan pada implementasi partisipasi *stakeholder* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo,

⁴⁹ Hendrikus Triwibawanto Gedeona, 'Strategi Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Partisipasi Masyarakat Dan Stakeholders', *Jurnal Ilmu Administrasi* 8, no. 3 (2011): 300–311.

sedangkan teori penelitian terdahulu lebih umum membahas manfaat partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kedua, penelitian Skripsi ini ditulis oleh **Andi Arfandi** berjudul **Peran Keterlibatan *Stakeholder* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar)**⁵⁰ yang membahas tentang yang diperoleh mengindikasikan bahwa keterlibatan aktif pihak-pihak terkait seperti masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor terkait lainnya memiliki dampak positif yang signifikan pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Keterlibatan *stakeholder* mendorong peningkatan kepuasan masyarakat dengan memberikan wadah untuk partisipasi, masukan, dan umpan balik yang memungkinkan instansi pemerintah merespons kebutuhan masyarakat secara lebih efektif. Selain itu, keterlibatan *stakeholder* juga menghasilkan peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan, mempromosikan pertanggungjawaban, serta merangsang inovasi pelayanan yang mendukung efisiensi dan efektivitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Terdapat aspek persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang. Aspek persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu Keterlibatan *stakeholder* dapat meningkatkan pelayanan publik, baik dalam hal efektivitas, efisiensi, efektivitas, maupun daya tanggap. Aspek

⁵⁰ Andi Arfandi, 'Peran Keterlibatan Stakeholder Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar)' (Skripsi, Makassar, Universitas Hasanuddin, 2018).

perbedaannya yaitu Penelitian sekarang dilakukan di SMPN 3 Sambit Ponorogo, sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Selain itu, penelitian sekarang fokus pada peran keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik di sekolah, sedangkan penelitian terdahulu fokus pada peran keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik di dinas.

Ketiga, Skripsi ini ditulis oleh **Hasritatun Riskiyah** dengan Judul **Analisis Stakeholder dalam Kebijakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas di Kabupaten Jember**⁵¹ yang membahas terkait menganalisis pemangku kepentingan, menilai kepentingan dan pengaruhnya, serta mengkaji risiko dan antisipasi pemangku kepentingan dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Penelitian ini mengkategorikan pemangku kepentingan menjadi pemain kunci, penentu konteks, subjek, dan kelompok berdasarkan tingkat kepentingan dan pengaruhnya. Studi ini mengidentifikasi karakteristik pemangku kepentingan untuk menilai sikap mereka yang mungkin mempengaruhi atau dipengaruhi oleh hasil kebijakan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa menganalisis peran, pengaruh, dan posisi pemangku kepentingan dalam pengambilan kebijakan dapat menentukan nilai, kepentingan, dukungan, atau penolakan mereka terhadap kebijakan tersebut.

Terdapat aspek persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang. Aspek persamaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu Kedua penelitian tersebut fokus pada peran pemangku kepentingan dalam

⁵¹ Hasritatun Riskiyah, 'Analisis Stakeholder Dalam Kebijakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Di Kabupaten Jember' (Skripsi, Jember, Universitas Jember, 2018).

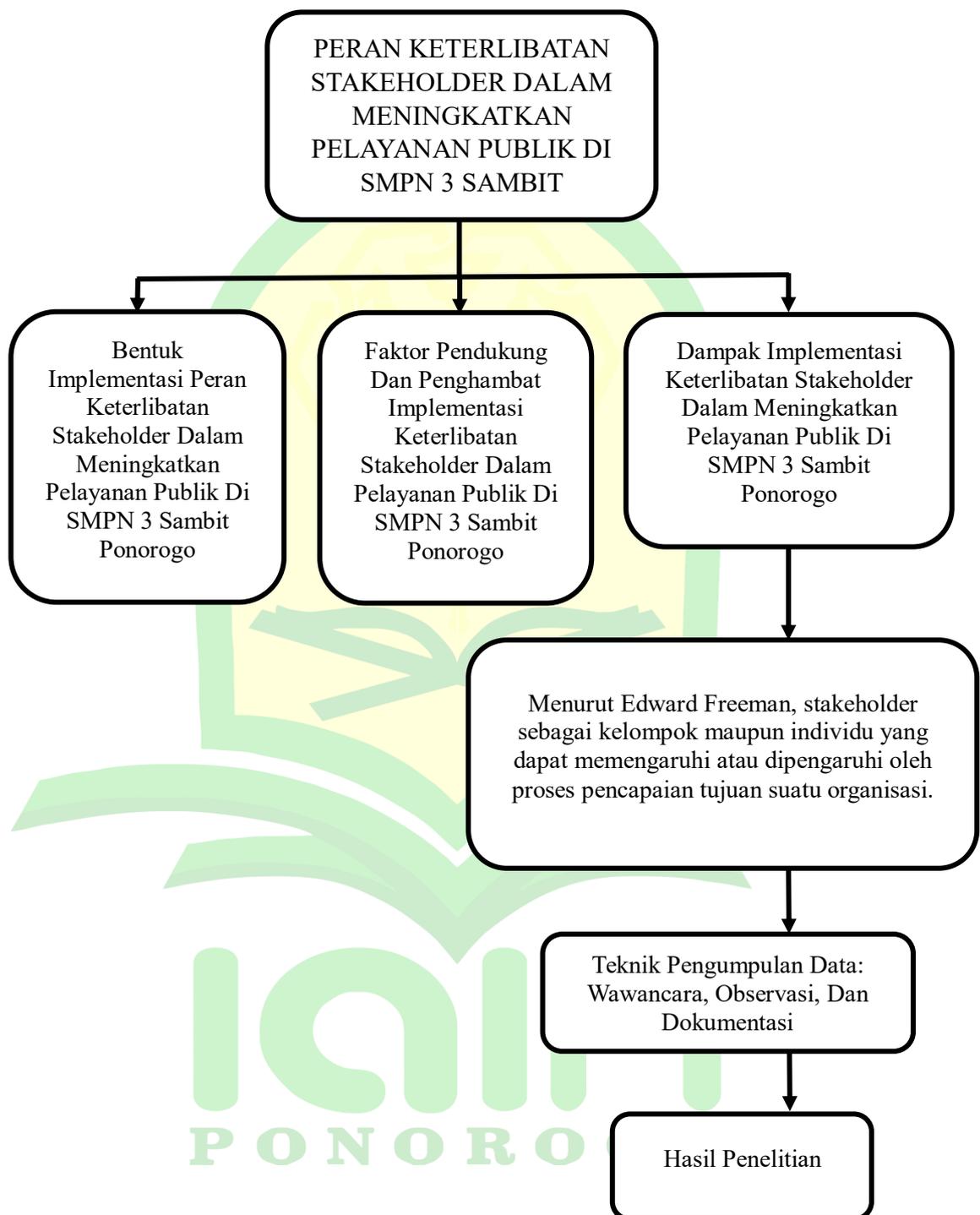
pelayanan publik, khususnya layanan kesehatan masyarakat dan layanan pendidikan. Aspek perbedaan penelitian terdahulu yaitu menganalisis pemangku kepentingan dalam konteks implementasi kebijakan BLUD, sedangkan penelitian sekarang menganalisis pemangku kepentingan dalam konteks peningkatan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo.



Tabel 2. 1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Ini

No	Nama Peneliti, Tahun penelitian, Judul Penelitian, Asal Lembaga	Persamaan	Perbedaan
1.	Hendrikus Triwibawanto Gedeona, 2011, Strategi Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Partisipasi Masyarakat Dan <i>Stakeholders</i>	keterlibatan pemangku kepentingan sebagai penyedia layanan publik menentukan standar pelayanan yang jelas, tepat, dan terukur agar dapat memenuhi kepuasan sebagai pengguna layanan	Penelitian sekarang yang akan dilakukan lebih menekankan pada implementasi partisipasi <i>stakeholder</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo. Sedangkan teori penelitian terdahulu lebih umum membahas manfaat partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2.	Andi Arfandi, 2018, Peran Keterlibatan <i>Stakeholder</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar)	Keterlibatan <i>stakeholder</i> dapat meningkatkan pelayanan publik, baik dalam hal efektivitas, efisiensi, efektivitas, maupun daya tanggap.	Penelitian sekarang dilakukan di SMPN 3 Sambit Ponorogo. Sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Selain itu, penelitian sekarang fokus pada peran keterlibatan <i>stakeholder</i> dalam meningkatkan pelayanan publik di sekolah, sedangkan penelitian terdahulu fokus pada peran keterlibatan <i>stakeholder</i> dalam meningkatkan pelayanan publik di dinas.
3.	Hasritatun Riskiyah, 2018, Analisis <i>Stakeholder</i> dalam Kebijakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas di Kabupaten Jember	Kedua penelitian tersebut fokus pada peran pemangku kepentingan dalam pelayanan publik, khususnya layanan kesehatan masyarakat dan layanan pendidikan.	penelitian terdahulu yaitu menganalisis pemangku kepentingan dalam konteks implementasi kebijakan BLUD, sedangkan penelitian sekarang menganalisis pemangku kepentingan dalam konteks peningkatan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo.

C. Kerangka Fikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang artinya penelitian ini berfokus pada deskripsi tentang karakteristik atau esensi nilai dari suatu objek atau fenomena tertentu¹. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana keterlibatan para pemangku kepentingan berperan dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan pandangan individu yang terlibat dalam usaha memperbaiki pelayanan publik.

Selain itu, jenis penelitian studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu kasus spesifik, yaitu SMPN 3 Sambit Ponorogo. Studi kasus adalah jenis penelitian yang memeriksa secara mendalam masalah yang spesifik dan khusus. Penelitian ini dapat dilakukan baik dengan menggunakan metode kualitatif maupun kuantitatif, serta dapat melibatkan individu, kelompok, atau bahkan masyarakat secara keseluruhan². Dalam studi kasus ini, peneliti akan melakukan observasi, wawancara, dan analisis terhadap *stakeholder* yang terlibat, seperti kepala sekolah, guru, siswa, orang tua, serta pihak terkait lainnya.

¹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), 79.

² Abdussamad, 91.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mempelajari bagaimana keterlibatan *stakeholder* tersebut mendorong perubahan dan peningkatan dalam pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti akan menganalisis data yang dikumpulkan secara mendalam untuk mengidentifikasi pola, tema, dan pandangan yang muncul dari interaksi antara *stakeholder* tersebut.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo, serta memberikan sumbangan pengetahuan yang berguna bagi pengembangan dan perbaikan pelayanan publik di sekolah-sekolah lainnya.

B. Lokasi Penelitian

Peneliti memilih Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Sambit Ponorogo sebagai objek penelitian yang lokasinya terletak di Dkh. Nambang, Ds. Wringinanom, Kec. Sambit, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Peneliti memilih lokasi penelitian di SMPN 3 Sambit Ponorogo karena lembaga tersebut sudah berkembang dan lebih maju mengikuti perkembangan zaman saat ini.

Peneliti memutuskan untuk menjadikan SMPN 3 Sambit, Ponorogo sebagai obyek penelitiannya setelah mempertimbangkan sejumlah faktor yang relevan. Pertimbangan pertama adalah lokasinya yang strategis dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Faktor kedua adalah pencapaian kualitas sekolah yang sangat baik dan prestasi yang telah diukir baik dalam ranah akademik

maupun non-akademik. Pencapaian tersebut menarik perhatian peneliti sebagai contoh yang mungkin mencerminkan dampak positif dari keterlibatan *stakeholder* dalam pengembangan pendidikan. Terakhir, peneliti merasa tertarik untuk memilih lokasi tersebut karena ingin mengeksplorasi peran keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik. Dengan demikian, pengambilan keputusan untuk menggunakan SMPN 3 Sambit sebagai obyek penelitian didasarkan pada kombinasi faktor geografis, prestasi sekolah, dan minat untuk memahami keterlibatan *stakeholder* dalam upaya perbaikan pelayanan publik di sektor pendidikan.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif ini memberikan gambaran umum mengenai objek penelitian, seperti sejarah singkat berdirinya, letak geografis, visi, misi, tujuan, struktur organisasi, keadaan guru, keadaan siswa, dan keadaan sarana dan prasarana di SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo. Data kualitatif ini penting dalam penelitian karena dapat memberikan informasi yang lebih mendalam dan detail mengenai fenomena yang sedang diteliti³. Dalam konteks penelitian ini, data kualitatif dapat membantu peneliti untuk memahami latar belakang, kondisi, dan dinamika yang terjadi

³ Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif* (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017), 75.

di SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo. Selain itu, data kualitatif juga dapat memberikan wawasan mengenai persepsi, keyakinan, dan sikap dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses pendidikan di sekolah tersebut.

2. Sumber Data

Sumber data adalah suatu proses dalam penelitian. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain⁴. Dengan adanya sumber data peneliti dapat mengetahui informasi lebih dalam mengenai masalah yang sedang diteliti. Adapun sumber data yang digunakan, yaitu:⁵

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber yang memberikan informasi secara langsung kepada peneliti atau pengumpul data.⁶ Contohnya adalah wawancara langsung dengan subjek penelitian atau observasi yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari 6 informan, yaitu:

- 1) Bapak Sukat, S. Pd, M. Or. Selaku kepala sekolah SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo yang merupakan pemberi tanggung jawab besar dalam mengelola seluruh kegiatan sekolah.
- 2) Bapak Barman Sekalu Ketua Komite SMPN 3 Sambit Ponorogo yang merupakan sosok berpengaruh dalam pengembangan sekolah,

⁴ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 157.

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 25.

⁶ Hardani et. al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, ed. oleh Husnu Abadi (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 121.

telah berperan aktif dalam mendukung berbagai program peningkatan kualitas pendidikan di SMPN 3 Sambit Ponorogo

- 3) Ibu Boini Selaku Anggota Komite Sekolah dan Wali Siswa SMPN 3 Sambit Ponorogo yang merupakan salah satu sosok aktif dalam mendukung kemajuan pendidikan di sekolah dalam menjembatani komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua siswa.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada peneliti, melainkan melalui perantara seperti dokumen atau informasi yang diperoleh dari sumber lain.⁷

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari:

- 1) Dokumen, dokumen dapat berupa arsip terdahulu dan beberapa dokumen yang dapat ditunjang dari penelitian.
- 2) Foto, foto dapat berupa bukti fisik Pelayanan publik di smp negeri 3 sambit dan foto wawancara antara peneliti dengan informan.
- 3) Kajian, teori dan konsep yang berkenan dengan peran *stakeholder*.

kajian, teori dan konsep diperoleh dari beberapa buku literatur penunjang penelitian, dari karya tulis yang relevan baik dari skripsi ataupun dari jurnal, berita online dan dari internet

⁷ Hardani et. al., 121.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki⁸. Dalam konteks penelitian, observasi memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi langsung dari objek penelitian, seperti perilaku, interaksi, atau fenomena yang terjadi di lapangan. Observasi ini dapat membantu peneliti untuk memahami kondisi yang ada, serta memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai topik yang sedang diteliti. Teknik observasi ini penting dalam penelitian karena dapat memberikan data yang akurat dan relevan, serta memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola dan hubungan yang mungkin tidak terungkap melalui metode pengumpulan data lainnya.

Jenis-jenis observasi menurut peranan observer, yaitu:⁹

- a. Observasi partisipasi melibatkan peneliti secara langsung dalam kehidupan objek yang sedang diamati, seperti berperan sebagai peserta aktif dalam situasi tersebut.

⁸ Feny Rita Fiantika et. al., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 13.

⁹ Hardani et. al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 129–132.

- b. Observasi sistematis atau observasi berkerangka melibatkan penggunaan kerangka yang telah ditentukan sebelumnya untuk mengumpulkan data secara terstruktur.
- c. Observasi eksperimental melibatkan penelitian dalam situasi yang sengaja disiapkan untuk menguji sesuatu yang sedang dicoba. Setiap jenis observasi ini memiliki kegunaan dan pendekatan yang berbeda dalam penelitian, tergantung pada tujuan dan konteks penelitian yang sedang dijalani.

Pada observasi ini peneliti menggunakan observasi partisipasi akan tetapi peneliti mengambil lawan partisipasi yaitu non-partisipasi karena observasi ini peneliti tidak terlibat dalam kegiatan orang-orang yang diteliti demikian berperan sebagai pengamat mandiri. Tugas peneliti adalah menganalisis, mencatat, membuat kesimpulan apa yang sudah diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik observasi untuk mencatat serta mengamati peran keterlibatan *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik di SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Dalam konteks penelitian kualitatif, wawancara merupakan percakapan yang memiliki tujuan tertentu dan diawali dengan beberapa pertanyaan informal. Wawancara dalam penelitian lebih dari sekadar percakapan biasa, dan dapat berkisar dari

situasi informal hingga formal. Wawancara sering digunakan sebagai alat metodologi utama dalam penelitian kualitatif.¹⁰

Pengumpulan data penelitian melalui wawancara sangat penting dilakukan karena tidak semua data bisa didapatkan melalui observasi di lapangan. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui informasi lain dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka secara langsung maupun menggunakan telepon.¹¹

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur dimaknai sebagai suatu bentuk wawancara dimana peneliti telah mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan dengan memberikan alternatif pilihan jawaban pada narasumber yang sedang diwawancarai. Wawancara ini dilakukan untuk mendalami informasi terkait permasalahan yang sedang diteliti pada narasumber yang terpercaya dan informasi yang diperoleh dapat

¹⁰ Imami Nur Rachmawati, 'Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara.', *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11, no. 1 (2007): 35-40, <https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184>.

¹¹ Danuri and Siti Maisaroh, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cetakan 1 (Yogyakarta: Samudra Biru, 2019), 107.

dipertanggung jawabkan kebenarannya. Dalam hal ini peneliti perlu mendalami informasi yang didapat dari narasumber.¹²

Dalam melakukan wawancara, selain harus membawa instrumen sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data juga bisa menggunakan alat bantu seperti tape recorder, gambar, brosur dan materi lain yang dapat memudahkan peneliti dalam melakukan wawancara sekaligus memperlancar wawancara yang dilakukan.¹³

b. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Dalam wawancara tidak terstruktur, peneliti belum mengetahui secara pasti data yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh narasumber atau responden.

Dalam penelitian ini, model wawancara yang peneliti gunakan adalah model wawancara terstruktur dengan tujuan untuk mendapatkan informasi secara detail dan terperinci mengenai pendapat responden tentang bentuk implementasi, faktor pendukung dan penghambat implementasi dan dampak implementasi keterlibatan stakeholder dalam pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo. Dalam pelaksanaannya dilapangan, peneliti memilih beberapa narasumber sebagai sumber

¹² Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, Cetakan 1 (Jakarta: Rajawali Press, 2014), 136.

¹³ Danuri and Maisaroh, *Metode Penelitian Pendidikan*, 108.

informasi untuk melengkapi data dalam penelitian yaitu Kepala Sekolah, Komite, dan Perwakilan Wali Siswa yang ada di SMPN 3 Sambit Ponorogo. Untuk itu peneliti perlu menyusun suatu instrumen wawancara yang akan digunakan sebagai pedoman dalam melakukan wawancara guna memperoleh data dan informasi yang dimaksud.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif, dokumen dapat digunakan sebagai sumber data yang melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara. Dokumen dapat berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental yang memberikan informasi bagi proses penelitian.¹⁴ Data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder, sedangkan data yang dikumpulkan dengan teknik observasi dan wawancara cenderung merupakan data primer atau data yang langsung didapat dari pihak pertama.

Penggunaan dokumentasi foto dalam penelitian memiliki manfaat yang signifikan dalam menggambarkan situasi pada waktu tertentu. Ini memungkinkan peneliti untuk menyediakan deskripsi yang mendalam mengenai keadaan pada saat itu. Selain itu, data statistik juga dapat digunakan sebagai dokumen yang memberikan informasi kuantitatif. Misalnya, data ini dapat mencakup jumlah guru, siswa, dan staf administrasi di sebuah institusi atau organisasi.¹⁵

¹⁴ Natalina Nilamsari, 'Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif', *Wacana* 13, no. 2 (2014): 178.

¹⁵ Christine Daymon and Immy Holloway, *Metode-Metode Riset Kualitatif Dalam Public Relations Dan Marketing Communications, Terj* (Yogyakarta: PT Bentang Pustaka, 2008), 266.

Selain dokumentasi foto dan data statistik, berbagai jenis dokumen lainnya juga dapat digunakan dalam penelitian. Ini termasuk notulen rapat, artikel surat kabar, buku, catatan, transkrip, jadwal kegiatan, dan berbagai dokumen lainnya. Dalam konteks khusus penelitian ini, catatan tertulis sangat penting dalam memperoleh informasi mengenai profil sekolah, visi-misi sekolah, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, serta peserta didik. Dokumen ini juga dapat berisi informasi tentang implementasi peran *stakeholder* diimplementasikan di SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo.

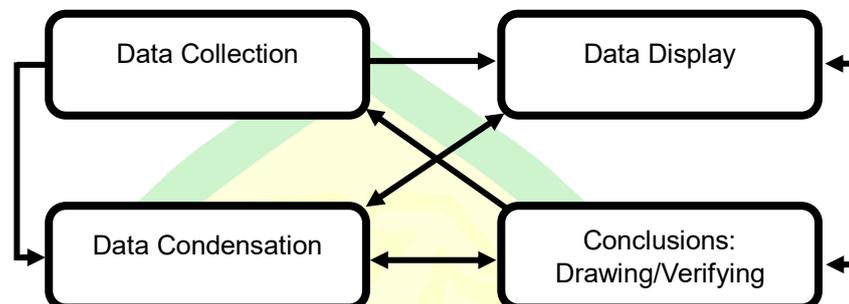
E. Teknik Analisis Data

Proses analisis data adalah tahap kunci dalam penelitian dan pengumpulan data, yang memungkinkan peneliti untuk menggali wawasan dan makna dari informasi yang telah diperoleh. Dalam tahap ini, berbagai metode dan teknik analisis dapat digunakan, sesuai dengan sifat data dan tujuan penelitian. Proses analisis data memungkinkan peneliti untuk merinci, menginterpretasikan, dan mengorganisasikan informasi sehingga dapat menghasilkan temuan yang berharga dan mendalam dalam rangka mendukung pemahaman dan kesimpulan dalam konteks penelitian yang bersangkutan¹⁶.

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, diinterpretasikan dan mudah dipahami. Karena karakteristik penelitian ini bersifat kualitatif, Miles, Huberman dan Saldana, mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 135–136.

dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, maka aktivitas dalam analisis data dapat dijelaskan sebagai berikut:¹⁷



Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Menurut Miles, Huberman dan Saldana

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Peneliti melakukan pengumpulan data penelitian berupa hasil wawancara, observasi, dokumentasi serta triangulasi (gabungan) yang diperoleh di lapangan secara objektif. Pengumpulan data dapat dilakukan sehari-hari, maupun berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh banyak dan bervariasi.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan suatu proses esensial dalam penelitian yang melibatkan pemilihan, fokus, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang mencakup seluruh aspek catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris. Langkah-langkah ini diperlukan untuk menyusun ringkasan yang representatif dan relevan dari informasi yang diperoleh oleh peneliti. Proses ini biasanya terjadi setelah peneliti

¹⁷ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Jonny Saldana, *Qualitative Data Analysis* (Singapore: Sage Publication, 2014), 12–14.

melakukan wawancara dan mengumpulkan data tertulis dari lapangan. Transkrip wawancara menjadi komponen kunci yang dipilah-pilah agar peneliti dapat mengidentifikasi dan mengekstrak elemen-elemen yang paling penting sesuai dengan fokus penelitian mereka. Dengan demikian, kondensasi data tidak hanya mempermudah analisis, tetapi juga membantu peneliti untuk mengarahkan perhatian pada aspek-aspek yang relevan dan signifikan dalam konteks penelitian mereka.

3. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data adalah suatu proses yang melibatkan pengorganisasian, penyatuan, dan penyimpulan informasi yang telah dikumpulkan selama penelitian. Dalam tahap ini, data ditempatkan dalam format yang sistematis dan terstruktur, memudahkan para peneliti dan pembaca untuk memahami esensi temuan penelitian. Selain itu, penyajian data juga berperan penting dalam menganalisis informasi secara lebih mendalam, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap konteks penelitian. Dengan melakukan analisis yang cermat, peneliti dapat mengungkap hubungan, pola, dan implikasi yang terkandung dalam data, memungkinkan interpretasi yang lebih kaya dan relevan dalam menggambarkan hasil penelitian tersebut. Sehingga, penyajian data tidak hanya sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai alat untuk memperdalam wawasan terhadap fenomena yang diteliti.

4. *Conclusions: Drawing/Verifying* (Kesimpulan)

Tahap berikutnya adalah Penarikan kesimpulan merupakan suatu proses yang dilakukan oleh peneliti sepanjang tahapan pengumpulan dan analisis data. Mulai dari awal, peneliti mengumpulkan data dengan mencari pemahaman terhadap fenomena yang tidak memiliki pola yang jelas, mencatat keteraturan dalam penjelasan, serta mengidentifikasi alur sebab akibat yang mungkin tersembunyi. Setiap tahap pengumpulan data berfungsi sebagai langkah-langkah menuju pemahaman yang lebih komprehensif. Di tahap akhir, peneliti merangkum keseluruhan data yang telah terkumpul, menghubungkan temuan-temuan yang muncul, dan menyusun kesimpulan yang menggambarkan esensi dari penelitian tersebut. Proses penarikan kesimpulan bukan hanya merupakan tahap akhir formal dari penelitian, melainkan juga sebagai hasil dari refleksi mendalam terhadap temuan dan pola yang terungkap selama proses penelitian.¹⁸

Proses penyajian data merupakan hal yang penting dalam penelitian. Ini melibatkan pengaturan, penyatuan, dan penyampaian informasi yang telah dihasilkan. Selain hanya menggambarkan, penyajian data juga berperan dalam mendalami pemahaman konteks penelitian. Dengan penyajian data yang terstruktur, peneliti dapat menerjemahkan temuan menjadi informasi yang lebih mudah dipahami, memungkinkan analisis

¹⁸ Alfi Haris Wanto, 'Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City', *Journal of Public Sector Innovations* 2, no. 1 (2017): 42.

yang lebih mendalam, dan membantu pembaca atau pemangku kepentingan untuk menghubungkan hasil penelitian dengan konteks yang relevan¹⁹.

F. Pengecekan Keabsahan Penelitian

Keabsahan penelitian merupakan aspek kritis dalam penelitian yang menentukan sejauh mana hasil penelitian dapat diandalkan dan dipercayai. Adapun yang digunakan peneliti, yaitu:

1. Triangulasi

Triangulasi adalah cara efektif untuk mengatasi perbedaan konstruksi kenyataan dalam penelitian. Saat mengumpulkan data dari berbagai sudut pandang, ini memungkinkan peneliti memeriksa temuannya dengan mendekati kenyataan secara menyeluruh. Ini dilakukan dengan membandingkan data melalui berbagai sumber, metode, dan teori yang berbeda, serta dengan cara mengajukan pertanyaan beragam, memeriksa berbagai sumber data, dan memanfaatkan berbagai metode penelitian. Teknik triangulasi merupakan metode untuk meningkatkan keabsahan penelitian dengan menggabungkan data dari berbagai sumber dan perspektif yang berbeda, sehingga meningkatkan kepercayaan pada hasil penelitian. Triangulasi dapat diterapkan pada berbagai aspek penelitian, termasuk sumber, metode, dan waktu pengumpulan data.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan proses memperbandingkan dan memverifikasi tingkat kepercayaan informasi yang didapatkan dari

¹⁹ Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, 180–81.

berbagai waktu dan alat penelitian yang berbeda dalam studi kualitatif. Tujuannya adalah untuk memastikan keabsahan data dengan memeriksa informasi yang telah dikumpulkan dari beberapa sumber²⁰.

Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa data yang telah diperoleh dari beberapa sumber berbeda. Peneliti mengumpulkan data melalui berbagai sumber seperti kepala sekolah, Waka, urusan kurikulum, humas, sarpras, guru, tata usaha, pembantu pelaksana, dan siswa di SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo. Dengan mengadakan pengumpulan data dari berbagai sumber ini, peneliti dapat membandingkan dan memverifikasi informasi yang diperoleh, sehingga meningkatkan validitas hasil penelitian secara keseluruhan.

b. Triangulasi Metode/Teknik

Triangulasi metode/teknik adalah pendekatan yang digunakan untuk menguji keabsahan data dengan memeriksa data dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Dalam triangulasi, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari informan yang relevan. Dengan menggunakan teknik-teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan dapat diandalkan.

²⁰ M. Syahrani Jailani, 'Membangun Kepercayaan Data Dalam Penelitian Kualitatif', *Primary Education Journal* 4, no. 2 (2020): 19–23, <https://doi.org/10.30631/pej.v4i2.72>.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah metode yang melibatkan pemeriksaan ulang data dengan menggunakan wawancara, observasi, atau teknik lainnya pada waktu dan situasi yang berbeda. Proses ini dilakukan berulang-ulang hingga kepastian data ditemukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua periode waktu, yaitu pagi dan siang. Selama periode ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode triangulasi untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan dapat diandalkan. Dengan menggabungkan informasi dari berbagai sumber dan waktu yang berbeda, triangulasi waktu membantu meningkatkan validitas dan keandalan data yang diperoleh dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Proses dari validasi data yang menggunakan triangulasi sumber, maka peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan atau sumber yang berbeda namun mereka masih memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Dengan demikian proses yang didapat dari sumber yang satu sudah bisa dan teruji kebenarannya apabila dibandingkan dengan sumber yang berbeda. Selain itu peneliti juga menggunakan triangulasi teknik yaitu membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi, serta membandingkan data hasil wawancara dengan sumber data yang berkaitan.

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamat juga merupakan faktor penting dalam menjaga keabsahan penelitian. Ketekunan pengamatan mencakup kemampuan peneliti untuk memerhatikan, mencatat, dan menganalisis data dengan cermat dan teliti. Pengamatan yang teliti dapat membantu mengidentifikasi detail-detail penting yang mungkin terlewatkan jika hanya dilakukan secara sekilas. Dengan demikian, ketekunan pengamatan membantu menjaga keakuratan dan keabsahan data yang dikumpulkan²¹.

3. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan atau mengamati lebih lanjut merupakan langkah ekstra yang dapat dilakukan untuk memvalidasi keabsahan sebuah penelitian. Mengamati lebih lanjut melibatkan pengulangan observasi atau pengumpulan data pada waktu yang berbeda guna memastikan konsistensi dan kestabilan temuan penelitian²². Hal ini juga memungkinkan peneliti untuk memperhatikan perubahan atau tren yang mungkin muncul dalam periode tertentu. Dalam melakukan pengamatan tambahan ini untuk menguji keabsahan data penelitian, fokus utamanya adalah menguji apakah data yang telah diperoleh masih benar setelah dilakukan validasi lapangan atau apakah ada perubahan yang terjadi.

²¹ Salim and Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012), 165.

²² Umar Sidiq and Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 90–92.

G. Tahapan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti harus mengetahui dan memahami berbagai tahapan dalam penelitian. Menurut Lexy J. Moleong terdapat 3 tahapan yang dilalui dalam penelitian kualitatif yakni tahap pra-lapangan, tahap lapangan dan tahap analisis data.

1. Tahap pra-lapangan

Tahap pra-lapangan merupakan tahap awal dalam penelitian. Tahapan pra-lapangan diantaranya menyusun rancangan penelitian berbagai jenis metode dan teknik penelitian, memilih lokasi penelitian dengan jalan mempertimbangkan teori substansif dan dengan mempelajari serta mendalami fokus serta rumusan masalah penelitian, mengurus perizinan penelitian yang berwenang, menjajaki dan menilai lokasi penelitian, memilih dan memanfaatkan informan tentang situasi dan kondisi latar penelitian, menyiapkan perlengkapan penelitian yang diperlukan, dan persoalan etika penelitian yang akan timbul²³.

2. Tahap lapangan

Pada tahap ini, seorang peneliti menghimpun informasi yang diperlukan untuk penelitian menggunakan metode yang telah ditetapkan. dalam hal ini, peneliti perlu mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan yang akan diselidiki. Tahapan-tahapannya yaitu masuk lapangan, berada di lapangan, memilih dan menggunakan informan atau narasumber

²³ Sidiq and Choiri, 24–33.

ataupun partisipan, pengumpulan data di lapangan dengan melakukan triangulasi, dan mencatat data di lapangan²⁴.

3. Tahap analisis data

Setelah mendapatkan data dari lapangan, langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Pada tahap ini, peneliti akan melakukan analisis terhadap data yang telah diperoleh, baik melalui wawancara dengan narasumber maupun melalui dokumen-dokumen yang telah dikumpulkan sebelumnya. Tahap ini memegang peranan penting dalam proses penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan²⁵.



²⁴ J Corbin A Strauss, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif: Tata Langkah Dan Teknik-Teknik Teoritisasi Data* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), 162–63.

²⁵ Sidiq and Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, 38–42.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Latar Penelitian

1. Sejarah berdirinya SMPN 3 Sambit Ponorogo¹

Berkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, maka pada tahun 1985 di desa Wringinanom kecamatan Sambit kabupaten Ponorogo didirikan SMP Negeri 3 Sambit dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat demi tercapainya cita-cita yaitu membentuk kepribadian anak.

Pada tahun 1985 tersebut, jumlah siswa yang masuk sudah mencapai 120 anak dan dibagi menjadi 3 kelas. Sekolah sudah mulai berdiri akan tetapi pembangunan sarana dan prasarana sekolah belum terselesaikan, dengan demikian kegiatan belajar mengajar siswa bergabung dengan sekolah lain dan bertempat di SDN 1 Bancangan Sambit Ponorogo dan pada saat itu masih terdapat kendala karena minimnya tenaga pengajar. Kegiatan belajar mengajar siswa di SDN 1 Bancangan berlangsung selama 7 bulan. Pada saat itu siswa masuk sekolah pada sore hari karena keterbatasan gedung dan bergantian dengan siswa SD Bancangan. pada tahun 1986 kegiatan belajar mengajar siswa dipindahkan ke SDN 1 Bedingin dan berlangsung selama 3 bulan saja karena terdapat gangguan keamanan dalam pelaksanaan pembelajaran di SDN tersebut sehingga siswa dipindahkan lagi ke SDN 1 Bancangan.

¹ Lihat Transkrip Dokumen Kode: 01/D/30-V/2024

Kemudian pada tahun 1987 gedung sekolah sudah selesai didirikan, sehingga para siswa bisa menempati kelasnya untuk kegiatan belajar mengajar, dan pada saat itu sekolah hanya memiliki 3 kelas belajar saja, dengan demikian siswa masuk pagi dan sore.

Kepala sekolah yang pertama di SMPN 3 Sambit adalah bapak Ibnu Achmat kemudian dilanjutkan oleh Bapak Kasmanto B.A selanjutnya oleh Drs. H. Ahmadi Sofyan, kemudian ibu Retno Mumpuni. Bapak Mulyono S.Pd merupakan kepala sekolah SMPN 3 Sambit yang ke-5, kemudian diganti dengan ibu Ni Wajan Binarti S.Pd. dan pada tahun 2010 kepala sekolah SMPN 3 Sambit digantikan oleh Bapak Prijoko Hardijono S.Pd, M.Pd sampai sekarang.

Dengan didirikannya SMPN 3 Sambit tersebut para masyarakat sekitar sangat antusias sekali, dengan dibuktikan meningkatnya jumlah siswa yang belajar di SMPN 3 Sambit tersebut. Siswa yang belajar di SMPN 3 Sambit tidak hanya terbatas pada anak-anak desa Wringinanom saja tetapi anak-anak dari berbagai desa ikut bergabung di SMPN tersebut seperti dari Grogol, Wilangan, Campursari, bahkan ada juga siswa yang berasal dari luar daerah seperti dari Gresik Surabaya.

Saat ini SMPN 3 Sambit sudah mengalami kemajuan dengan meningkatnya jumlah siswa dari tahun ke tahun dan dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam kegiatan pembelajarannya.

2. Profil SMPN 3 Sambit Ponorogo²

- a. Nama Sekolah : SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo
- b. Nomor Induk Sekolah : 20 00 30
- c. Nomor Statistik Sekolah : 201051104003
- d. NPSN : 20510726
- e. Alamat Sekolah :
- 1) Jalan : Jl. Kresna
 - 2) RT/RW : 01/01
 - 3) Dusun : Nambang
 - 4) Desa/Kelurahan : Wringinanom
 - 5) Kecamatan : Sambit
 - 6) Kabupaten : Ponorogo
 - 7) Propinsi : Jawa timur
 - 8) Kode Pos : 63473
 - 9) Lintang : -8
 - 10) Bujur : 111
 - 11) Nomor Telepon : (0351) 311042
 - 12) E-mail : smpn3_sambit@yahoo.co.id
- f. Bentuk Pendidikan : Sekolah Menengah Pertama
- g. Status Sekolah : Negeri
- h. Jenjang Akreditasi : A
- i. Status Kepemilikan : Pemerintah Daerah
- j. SK Pendirian Sekolah : 0594/O/1985

² Lihat Transkrip Dokumen Kode: 02/D/30-V/2024

- k. Tanggal SK Pendirian : 1985-11-22
- l. SK Izin Oprasional : 0894/O/1985
- m. Tanggal SK Izin Oprasi : 1985-11-22
- n. Kebutuhan Khusus Dilayani : Tidak Ada
- o. Nama Bank : Bank JATIM
- p. Cabang KCP/Unit : PONOROGO
- q. Rekening Atas Nama : SMPN 3 SAMBIT
- r. Status BOS : Bersedia menerima
- s. Waktu Penyelenggaraan : Sehari penuh (5h/m)
- t. Sertifikat ISO : Belum bersertifikat
- u. Sumber Listrik : PLN
- v. Daya Listrik : 6.600 watt
- w. Luas Tanah : 13.657 m²
- x. Kecepatan Internet : 50 Mb

3. Letak Geografis SMPN 3 Sambit Ponorogo

SMPN 3 Sambit Ponorogo terletak di Jalan Kresna, dengan alamat detail berada di RT 01/RW 01, Dusun Nambang, Desa Wringinanom, Kecamatan Sambit, Kabupaten Ponorogo, Propinsi Jawa Timur, dengan kode pos 63473. Secara geografis, koordinatnya terletak pada lintang -8 dan bujur 111. Lokasinya strategis di wilayah timur Jawa Timur, memudahkan aksesibilitas bagi para siswa dan warga sekitar. Lingkungan sekolah yang tenang dan jauh dari kebisingan menciptakan kondisi pembelajaran yang kondusif. Keberadaan SMPN 3 Sambit sangat penting dalam mendukung

pendidikan di daerah tersebut, memfasilitasi pertumbuhan dan perkembangan generasi muda setempat.

4. Visi, Misi, dan Tujuan SMPN 3 Sambit Ponorogo³

Setiap lembaga pendidikan memiliki visi, misi, dan tujuan yang menjadi panduan bagi pengelolaan dan perencanaan kebijakan di masa depan. Visi merangkum gambaran ideal tentang keberhasilan yang ingin dicapai, sedangkan misi menjelaskan langkah-langkah konkret untuk mencapai visi tersebut. Tujuan sekolah menentukan hasil yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu. Visi, misi, dan tujuan ini bukan hanya menjadi panduan, tetapi juga mencerminkan ciri khas dan identitas unik dari setiap sekolah. Berikut ini gambaran mengenai masa depan yang ingin dicapai oleh SMPN 3 Sambit Ponorogo :

a. Visi Sekolah

“Unggul dalam prestasi, berkarakter, berwawasan IMTAQ dan IPTEK, berbudaya lingkungan”

Indikator Visi :

- 1) Memiliki sikap dan perilaku yang mencerminkan keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- 2) Memiliki prestasi, baik individu maupun kelembagaan.
- 3) Memiliki sikap dan perilaku ramah terhadap lingkungan.
- 4) Memiliki jiwa nasionalis.
- 5) Memiliki budaya karakter leluhur.

³ Lihat Transkrip Dokumen Kode: 03/D/30-V/2024

- 6) Memiliki keunggulan dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 7) Memiliki lulusan berkualitas dan berdaya saing internasional.

b. Misi Sekolah

- 1) Mengembangkan program pembelajaran aktif, kreatif, inovatif dan menyenangkan
- 2) Menumbuh kembangkan potensi siswa melalui pembelajaran berbasis ICT.
- 3) Menumbuh kembangkan potensi siswa dalam bidang olahraga dan seni.
- 4) Melaksanakan dan mengembangkan pembelajaran keagamaan.
- 5) Menciptakan kedisiplinan, ketertiban, kebersihan, berbudi pekerti luhur dan akhlak mulia.
- 6) Melestarikan lingkungan, mencegah pencemaran dan kerusakan lingkungan.
- 7) Menciptakan lingkungan yang bersih, sehat, hijau, rindang, indah, nyaman, dan aman.
- 8) Mejalin hubungan kerjasama yang baik dan sinergis antar warga sekolah, instansi, dan masyarakat

c. Tujuan Sekolah

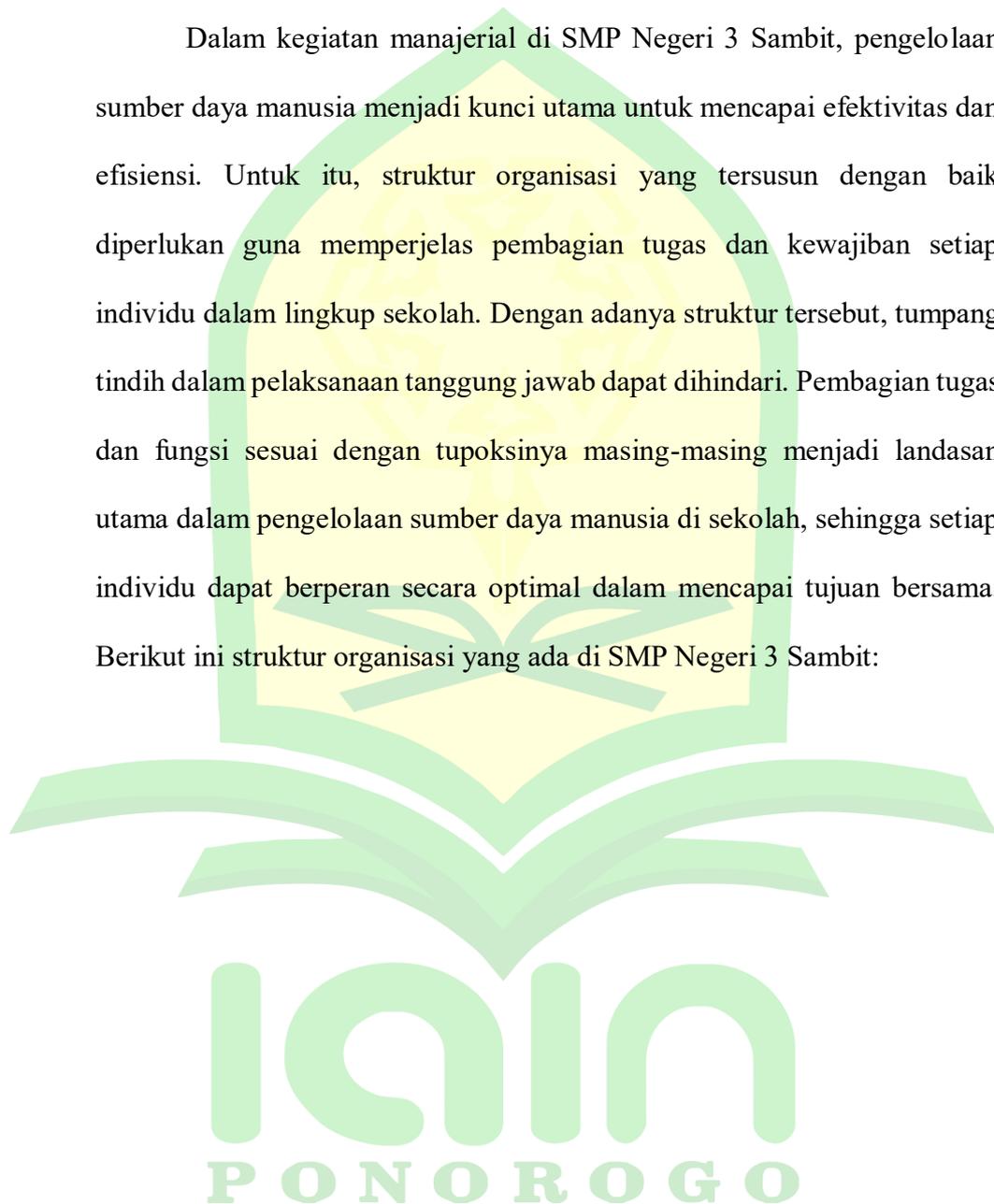
Tujuan pendidikan pada SMP Negeri 3 Sambit adalah langkah untuk mewujudkan visi sekolah dalam jangka waktu tertentu. Pada tahun pelajaran 2023/2024 SMP Negeri 3 Sambit mencanangkan tujuan pendidikan yang diharapkan yaitu :

- 1) Terciptanya lingkungan pendidikan di sekolah yang lebih kondusif ditandai dengan kekompakan warga sekolah dalam mendukung 7 kegiatan sekolah.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana pembeajaran yang memadai.
- 3) Terlaksananya pembiasaan yang religius melalui kegiatan keagamaan.
- 4) Meningkatnya kompetensi profesional tenaga pendidik dan kependidikan ditandai dengan semakin bertambahnya penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan belajar mengajar.
- 5) Terlaksananya proses belajar mengajar yang mengarah pada program pembelajaran yang berbasis kompetensi oleh seluruh pendidik.
- 6) Meningkatnya kualitas lulusan seluruh mata pelajaran baik akademis dan non akademis didukung dengan kegiatan pengembangan diri yang lebih variatif sesuai bakat dan minat peserta didik.
- 7) Meningkatnya keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang ditunjukkan seluruh warga sekolah dalam bersikap, berfikir, dan bertingkah laku.

- 8) Terwujudnya kepedulian terhadap upaya pelestarian lingkungan, pencegahan pencemaran dan kerusakan lingkungan.

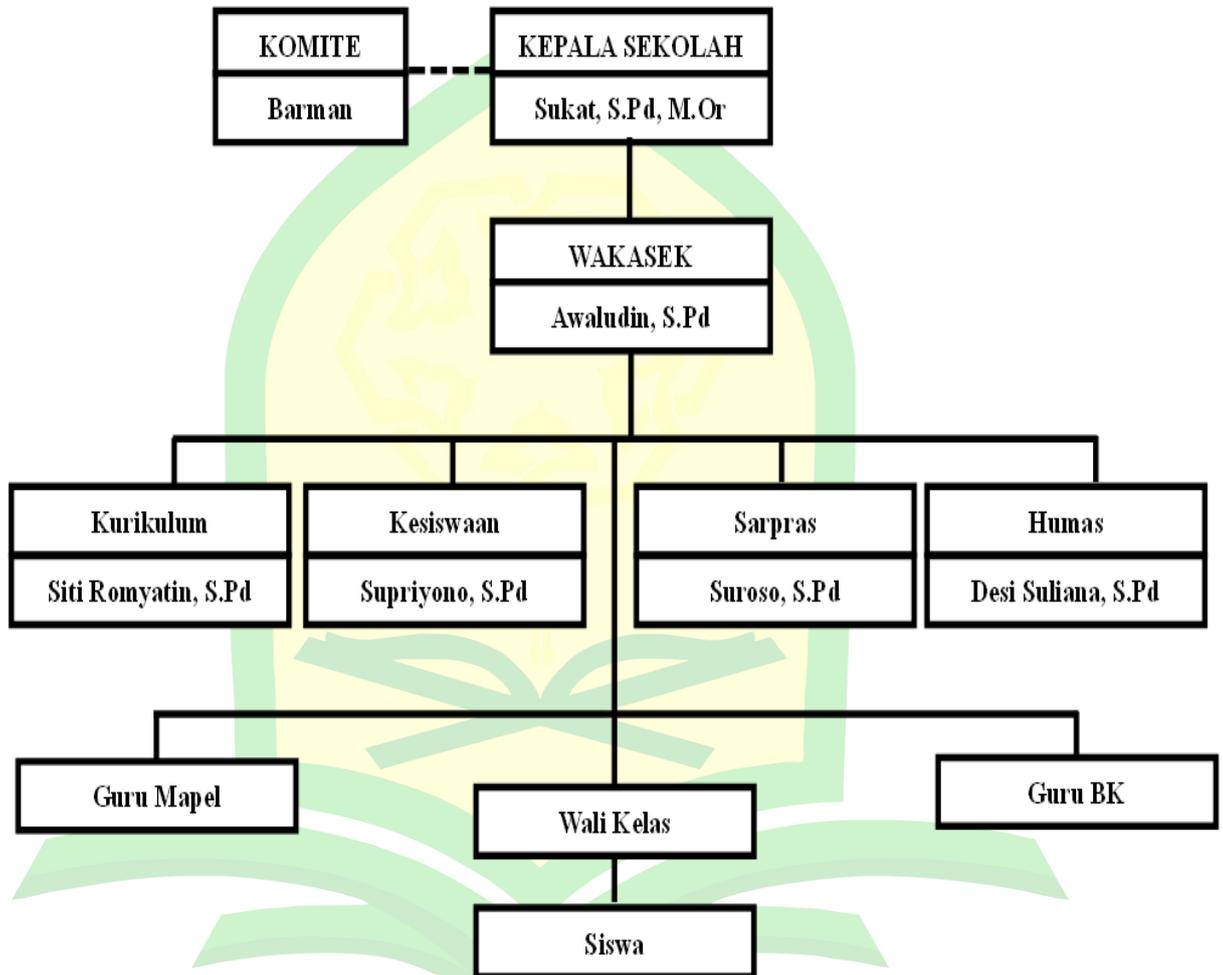
5. Struktur Organisasi SMPN 3 Sambit Ponorogo⁴

Dalam kegiatan manajerial di SMP Negeri 3 Sambit, pengelolaan sumber daya manusia menjadi kunci utama untuk mencapai efektivitas dan efisiensi. Untuk itu, struktur organisasi yang tersusun dengan baik diperlukan guna memperjelas pembagian tugas dan kewajiban setiap individu dalam lingkup sekolah. Dengan adanya struktur tersebut, tumpang tindih dalam pelaksanaan tanggung jawab dapat dihindari. Pembagian tugas dan fungsi sesuai dengan tupoksinya masing-masing menjadi landasan utama dalam pengelolaan sumber daya manusia di sekolah, sehingga setiap individu dapat berperan secara optimal dalam mencapai tujuan bersama. Berikut ini struktur organisasi yang ada di SMP Negeri 3 Sambit:



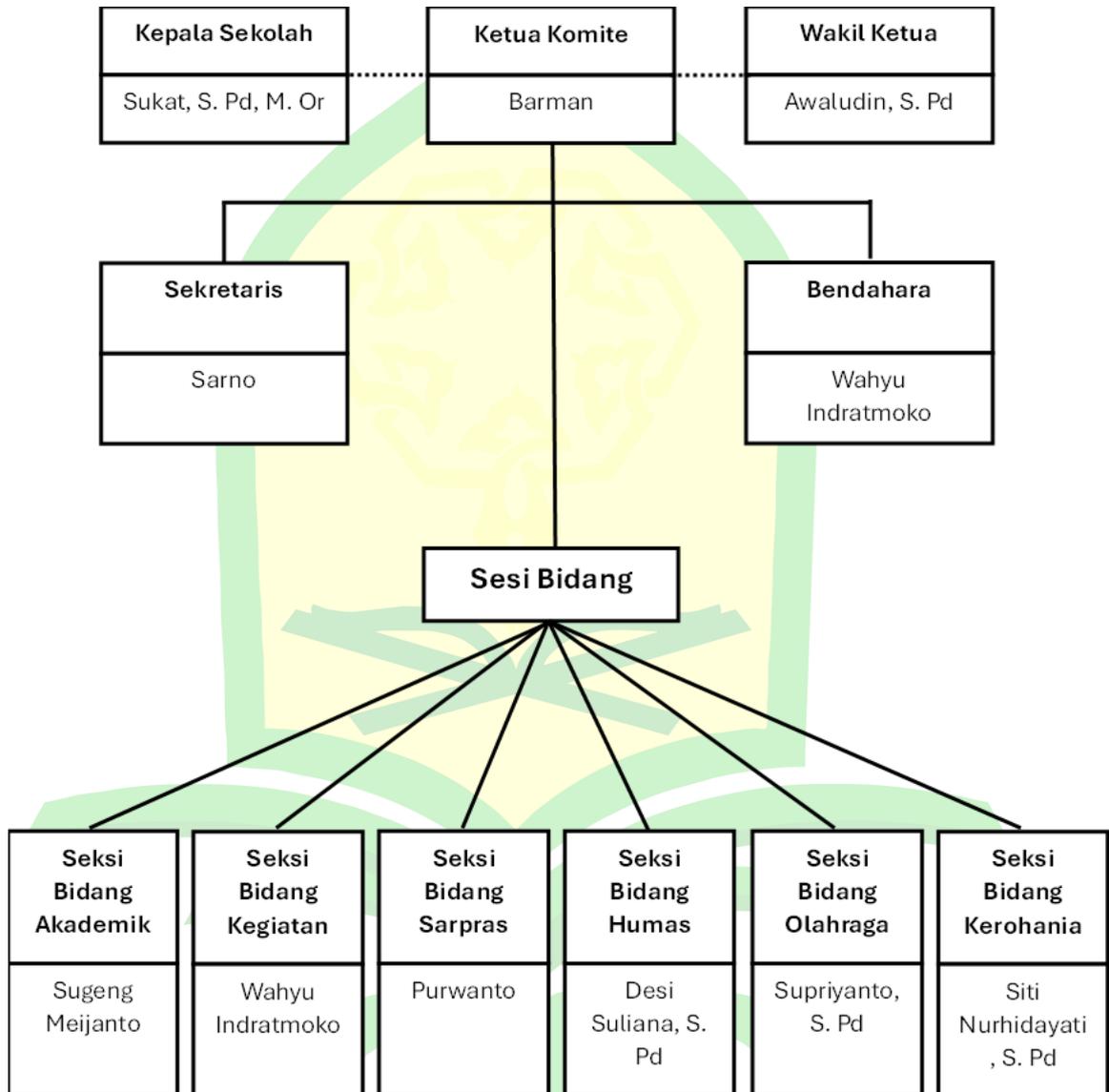
⁴ Lihat Transkrip Dokumen Kode: 04/D/30-V/2024

STRUKTUR ORGANISASI
SMP NEGERI 3 SAMBIT PONOROGO
TAHUN AJARAN 2023/2024



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi SMPN 3 Sambit

STRUKTUR ORGANISASI KOMITE
SMP NEGERI 3 SAMBIT
TAHUN 2023-2024



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Komite SMPN 3 Sambit

P O N O R O G O

6. Tenaga Pendidik, Kependidikan dan Siswa SMPN 3 Sambit Ponorogo⁵

Sumber daya manusia memegang peran krusial dalam pengelolaan berbagai jenis organisasi, termasuk lembaga pendidikan. Kualitas sebuah sekolah sangat dipengaruhi oleh keunggulan sumber daya manusia yang dimilikinya. Namun, tanpa pengelolaan dan pemberdayaan yang efektif, potensi sumber daya manusia tersebut tidak akan memberikan kontribusi yang signifikan bagi kemajuan sekolah. Adapun sumber daya manusia yang dimiliki SMPN 3 Sambit Ponorogo adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Tenaga Pendidik, Kependidikan dan Siswa SMPN 3 Sambit Ponorogo

No.	Nama/NIP	L/P	Pendidikan			Jabatan
			Ijazah	Tahun Lulus	Jurusan	
1	Sukat, S.Pd., M.Or. 19700202 2000121 009	L	S-2	2010	Magister, Ilmu Keolahragaan	Kepala Sekolah
2	Supriyo, S.Pd. 19630210 1 99412 1 002	L	S-1	2005	PKn	Guru
3	Sukamto, S.Pd 19630527198601 1 002	L	S-1	2003	Matematika	Guru
4	Desi Suliana, S.Pd 19631207198512 2 001	P	S-1	2007	Bahasa Indonesia	Guru
5	Supriyanto, S.Pd 19641110 198703 1 017	L	S-1	2000	Fisika	Guru
6	Dra. Ani Susiati 19650917 199003 2 007	P	S-1	1988	Bimbingan/K onse ling	Guru
7	Sri Rahayu, S.Pd 19660319 198702 2 001	P	S-1	2008	Bahasa Indonesia	Guru

⁵ Lihat Transkrip Dokumen Kode: 07/D/30-V/2024

8	Suroso, S.Pd 19660506 1990031 012	L	S-1	1996	Bahasa Inggris	Guru
9	Supriyono, S.Pd. 196606031994021 001	L	S-1	2000	Pend. Kepelatihan Olahraga	Guru
10	Andi Hartoyo, S.Pd 197108141998021 003	L	S-1	1995	Matematika	Guru
11	Awaludin, S.Pd 19660216 198903 1 007	L	S-1	2014	Bahasa Inggris	Guru
12	Dra. Sudartiyah 19650313 200604 2 006	P	S-1	1990	Fisika	Guru
13	Erna Sulistyawati, S.Pd 19691205 200801 2 022	P	S-1	1994	PMPKn	Guru
14	Siti Nurhidayati, S.Ag. 19720224 200801 2 010	P	S-1	1996	Pend. Agama Islam	Guru
15	Misnun, S.Pd., M.Sc. 19740718 200903 1 001	L	S-2	-	-	Guru
16	Eni Hajar Mualifah, S.Pd 19730520 200801 2 012	P	S-1	1996	Matematika	Guru
17	Djemani, S.Pd 19670507198603 1 003	L	S-1	2006	Ekonomi Koperasi/ Pend. Bahasa Indonesia	Guru
18	Siti Romyatin, S.Pd 19760212 200903 2 004	P	S-1	2001/ 2017	Ketrampilan textil/ BK	Guru
19	Nita Yulistyaningrum, S.Kom 19770702 200801 2 024	P	S-1	2002 2016	Ekonomi / Teknologi Informatika	Guru
20	Eny Handayani, Se 19740701 200312 2 003	P	S-1	2014	Manajemen Ekonomi	Staf / Penata Laporan Keuangan
21	Nunik Sumartini, S.Kom 19680429 200701 2 023	P	S-1	2013	Teknologi Informatika	Staf / Analis Pengembangan Karir Pendidik & Tendlk
22	Purnomo 19650606 200604 1 007	L	S-1	2014	Penjasorkes	Staf / Pengadmi nistrasi Kurikulum

23	Boini 19720805 200701 2 022	P	SMKK	2013	Boga	Staf / Pengadmi nistrasi Asset
24	Asngadi 19730412 2009031 002	L	SMA	1993	IPA	Staf / Pengadmi nistrasi Umum
25	Tumari	L	SMP	1990	-	Pemb. Pelaksana
26	Sri Rustiana	P	SMEA	1987	Tata Niaga	Pemb. Pelaksana
27	Suprayitno	L	STM	1987	Mesin	Penjaga Sekolah
28	Rikki Yulian Firdaus, S.Kom	L	S-1	2014	Teknik Informatika	Staf/Teknisi
29	Lailatul Kibtiyah, Amd.	P	D-3	2003	Akuntansi	Staf
30	Sarah Dwi Alvianita, S.Pd.	P	S-1	P 2021	Pendidikan Ekonomi	Guru

Disamping tenaga pendidik dan kependidikan, sebuah lembaga pendidikan tentunya memerlukan peserta didik sebagai subjek focus utama dalam penyelenggaraan pendidikan dan pembelajaran. Menurut UU Sisdiknas No.20 Tahun 2003, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis Pendidikan tertentu. Setiap tahunnya, SMP Negeri 3 Sambit akan memperoleh peserta didik baru, sekaligus berhasil meluluskan peserta didik yang telah menempuh pendidikan selama kurang lebih 3 tahun. Berikut adalah data jumlah peserta didik yang dimiliki SMP Negeri 3 Sambit selama 4 tahun terakhir pada table berikut ini:

Tabel 4. 2 Tenaga Pendidik, Kependidikan dan Siswa SMPN 3 Sambit Ponorogo

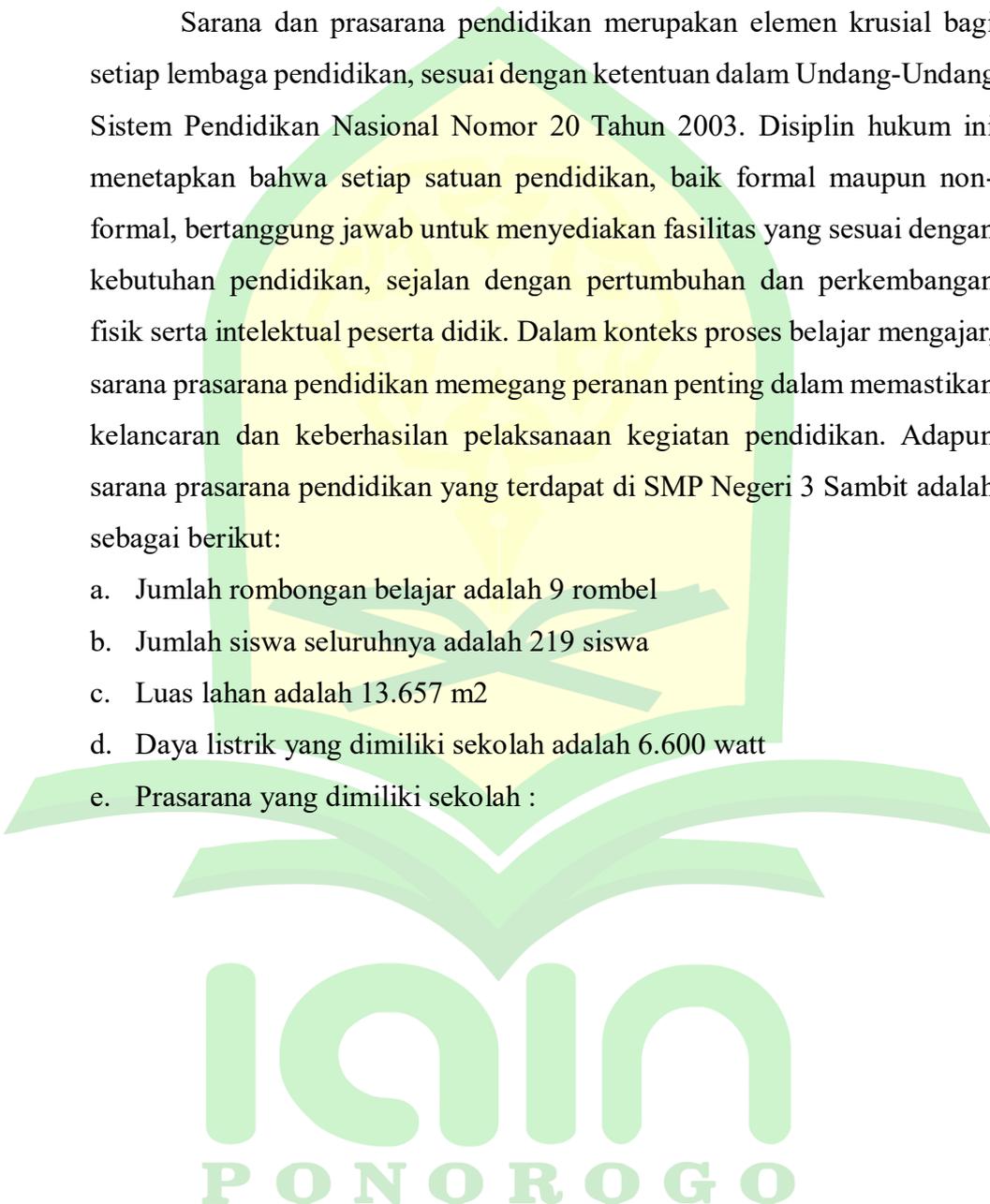
Tahun Pelajaran	Jumlah Pendaftar	Kelas 7		Kelas 8		Kelas 9		JUMLAH TOTAL	
		Siswa	Rombel	Siswa	Rombel	Siswa	Rombel	Siswa	Rombel
2020/2021	69	69	3	72	3	67	3	208	9

2021/2022	77	77	3	68	3	73	3	218	9
2022/2023	73	73	3	77	3	68	3	218	9
2023/2024	70	70	3	73	3	76	3	219	9

7. Keadaan Sarana dan Prasarana SMPN 3 Sambit Ponorogo⁶

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan elemen krusial bagi setiap lembaga pendidikan, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003. Disiplin hukum ini menetapkan bahwa setiap satuan pendidikan, baik formal maupun non-formal, bertanggung jawab untuk menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pendidikan, sejalan dengan pertumbuhan dan perkembangan fisik serta intelektual peserta didik. Dalam konteks proses belajar mengajar, sarana prasarana pendidikan memegang peranan penting dalam memastikan kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan kegiatan pendidikan. Adapun sarana prasarana pendidikan yang terdapat di SMP Negeri 3 Sambit adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah rombongan belajar adalah 9 rombel
- b. Jumlah siswa seluruhnya adalah 219 siswa
- c. Luas lahan adalah 13.657 m²
- d. Daya listrik yang dimiliki sekolah adalah 6.600 watt
- e. Prasarana yang dimiliki sekolah :



IAIN
PONOROGO

⁶ Lihat Transkrip Dokumen Kode: 08/D/30-V/2024

Tabel 4. 3 Sarana dan Persarana SMPN 3 Sambit Ponorogo

No	Bangunan	Kode Ruang	Nama Ruang	Reg. Ruang	Panjang	Lebar	Luas
1	Gedung A	RKS	Ruang Kepala Sekolah	1	5	3	15
		RTU1	Ruang Tata Usaha	2	5	4	20
		RG	Ruang Guru	3	9	8	72
		RTU2	Ruang OP.Dapodik/BOS	4	4	3	12
		RKUR	Ruang Kurikulum	5	4	3	12
		RT	Ruang Tamu	6	3	3	9
		GDTU	Gudang Tata Usaha	7	3	2	6
		RD	Dapur	8	3	3	9
		WCGL	WC/Kamar Mandi Guru Laki-Laki	9	2	1.5	3
		WCGP	WC/Kamar Mandi Guru Perempuan	10	2	1.5	3
2	Gedung B	RIPA	Ruang Laboratorium IPA	11	9	9	81
		GDLABIP A	Ruang Gudang Lab.IPA	12	6	3	18
		RO	Ruang OSIS	13	9	4	36
3	Gedung C	RTIK1	Ruang Lab.TIK 1	14	9	8	72
		RUK/TIK2	Ruang UKS/TIK2	15	8	4	32
		GAMSK	Ruang Musik	16	3	3	9
		GDTIK	Gudang TIK	17	3	3	9
		GDOR	Gudang Olahraga	18	8	2	16
4	Gedung D	RP	Ruang Perpustakaan	19	12	8	96
5	Gedung E		Ruang Kelas 9A	20	9	7	63
			Ruang Kelas 9B	21	9	7	63
			Ruang Kelas 9C	22	9	7	63
6	Gedung F		Ruang Kelas 7A	23	9	7	63
			Ruang Kelas 7B	24	9	7	63
			Ruang Kelas 7C	25	9	7	63
7	Gedung G		Ruang Kelas 8C	26	9	7	63
			Ruang Kelas 8D	27	9	7	63

8	Gedung H		Ruang Kelas 8A	28	9	7	63
			Ruang Kelas 8B	29	9	7	63
9	Gedung I		Ruang Kelas 7D (R.KOPSIS/ R.Pramuka)	30	9	7	63
			Ruang Kelas 9D (R.BK/R.PMR/ UKS)	31	9	7	63
10	Gedung J	GPARKIR	Parkiran Siswa	32	27	7	189
11	Gedung K	RM	Mushola	33	8	8	64
12	Gedung L	RM	Ruang Media	34	9	8	72
		GDRM	Gudang	35	8	3	24
13	Gedung M	WCSL	WC/Kamar Mandi Siswa Laki-Laki	36	7.5	4	30
14	Gedung N	WCSP	WC/Kamar Mandi Siswa Perempuan	37	11	1.5	16.5
15	Gedung O	LVOLEY	Lapangan Volley	38	21	12	252
16	Gedung P	LBASKET	Lapangan Basket	39	26	14	364
17	Gedung Q	LSBOA	Lapangan Sepak Bola	40	73	66	4818

Berdasarkan data tersebut, Sarana prasarana yang memadai dan terpelihara dapat menunjang keberhasilan kegiatan belajar mengajar, sehingga dapat dihasilkan output peserta didik yang berkualitas

8. Prestasi Belajar SMPN 3 Sambit Ponorogo¹

Lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam menggali serta mengembangkan minat, bakat, dan potensi peserta didik secara optimal. Pengembangan potensi peserta didik ini tidak hanya menjadi peluang bagi sekolah untuk meraih berbagai prestasi, tetapi juga mencerminkan kualitas sekolah itu sendiri. Prestasi yang diraih oleh SMP Negeri 3 Sambit, sebagai sekolah menengah pertama negeri, telah mencakup berbagai bidang, baik akademik maupun non-akademik, dari tingkat lokal hingga nasional.

¹ Lihat Transkrip Dokumen Kode: 09/D/30-V/2024

Keberhasilan ini tidak hanya menjadi motivasi bagi sekolah untuk meningkatkan kinerjanya, tetapi juga menjadi inspirasi bagi peserta didik untuk terus berkembang. Berikut adalah data prestasi siswa SMP Negeri 3 Sambit mulai tahun 2018 hingga tahun 2023:

- a. Juara I Tim Bola Voli Putri Tingkat Kecamatan tahun 2018
- b. Juara I Tim Bola Voli Putra Tingkat Kecamatan tahun 2018
- c. Juara I Tim Bola Voli Putra HUT Ke-15 SMKN Sawoo tahun 2018
- d. Juara Harapan III Jihan Wahyuningtyas Lomba Pidato PAI Putri dan Pentas Seni Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2018
- e. Juara I Jihan Wahyuningtyas Lomba Pidato dalam rangka Hari Korupsi Kejaksaan Negeri Ponorogo Tingkat Kabupaten tahun 2018
- f. Juara I Wanda Ayuningtyas Kelas A Putri Kejuaraan Pencak Silat Kapolres Cup V Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2018
- g. Juara III Wanda Ayuningtyas Kelas A Putri Kejuaraan Pencak Silat Antar Pelajar/Mahasiswa Se-Jawa Timur Piala Rektor Unesa I tahun 2018
- h. Juara II Jihan Wahyuningtyas Lomba Da'i/Da'iyah di SMAN 1 Sambit Tingkat Kecamatan tahun 2019
- i. Finalis Riska Dina A. Delta Mathematics Problem Solving Olympiad (FKIP Unmuh Ponorogo) Tingkat Kabupaten tahun 2019
- j. Juara III Wanda Ayuningtyas Kelas A Putri Kejuaraan Pencak Silat Malang Championship I Tingkat Nasional tahun 2019
- k. Juara I Nimas Rara Masayu Kelas A Putri Kejuaraan Pencak Silat Malang Championship I Tingkat Nasional tahun 2019

- l. Juara III Wisnu Herlambang Kelas C Pra Remaja Putra APPLE Cup Tingkat Jawa-Bali tahun 2019
- m. Juara I Tim Voli Putra HUT RI ke-74 Tingkat Kecamatan Sambit tahun 2019
- n. Juara I Tim Voli Putri HUT RI ke-74 Tingkat Kecamatan Sambit tahun 2019
- o. Juara I Dillen Luhur Tri S. Tolak Peluru Putra Liga Atletik Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2019
- p. Juara III Dillen Luhur Tri S. Lempar Lembing Putra Liga Atletik Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2019
- q. Juara III Eka Wahyu Putra Julian Lompat Tinggi Putra Liga Atletik Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2019
- r. Juara IV Eky Wahyu Putri Julian Lompat Tinggi Putri Liga Atletik Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2019
- s. Juara III Salsabila Zayanah Lomba Menulis Cerpen Gebyar Literasi Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2019
- t. Juara II Ihda 'Asmil Mustaghfiroh Lomba Menulis Cerpen Gebyar Literasi Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2019
- u. Juara I Wanda Ayuningtyas Lomba Menulis Cerpen Gebyar Literasi Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2019
- v. Juara II Wanda Ayuningtyas Lomba Menulis Cerpen Gebyar Literasi Se-Kabupaten Ponorogo tahun 2019
- w. Juara Harapan I Tim Voli Putra SMAGA Volleyball Bali Cup II Tingkat Karesidenan Madiun tahun 2020

- x. Juara II M. Fauzan Haqiqi Kelas F Putra Kejuaraan Pencak Silat Olimpiade Ganesha SMAN 1 Ponorogo Tingkat Kabupaten tahun 2020
- y. Juara I Nimas Rara Masayu Lomba Lari 5 Km SMAZAM Competition Tingkat Kabupaten tahun 2020
- z. Juara II Jihan Wahyuningtyas Lomba Baca Puisi SMAZAM Competition Tingkat Kabupaten tahun 2020
- aa. Juara IV Vina Vebriantika Olimpiade PMR Dunia Temu Aksi Palang Merah SMAN Sambit Tingkat Kabupaten tahun 2020
- bb. Juara II Aji Bagas Sanubar Lompat Tinggi Putra Atletik Popda Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2022
- cc. Juara I Aji Bagas Sanubar Lempar Cakram Popda Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2022
- dd. Juara I Aji Bagas Sanubar Lompat Tinggi Putra Popda Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2022
- ee. Juara II Rafa Julianto Lompat Jauh Putra Popda Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2022
- ff. Juara II Aji Bagas Sanubar Lempar Cakram Olimpiade Ganesha SMAN 1 Ponorogo Tingkat Provinsi Jawa Timur tahun 2023
- gg. Juara II Aji Bagas Sanubar Lempar Cakram Liga Atletik Tingkat Kabupaten Ponorogo tahun 2023

Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 3 tentang Sistem Pendidikan Nasional, menyebutkan bahwa pendidikan nasional bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia,

sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Pengembangan potensi peserta didik sebagaimana yang dimaksud dalam tujuan pendidikan nasional tersebut dapat diwujudkan melalui kegiatan intrakurikuler, kokurikuler, dan ekstrakurikuler. Adapun dalam penerapannya, SMPN 3 Sambit menyediakan beberapa kegiatan pendukung untuk memfasilitasi bakat, minat dan potensi peserta didik. Kegiatan pendukung tersebut antara lain:

Tabel 4. 4 Kegiatan Ekstrakurikuler SMPN 3 Sambit Ponorogo

No	Kegiatan Ekstrakurikuler	Jenis Kegiatan
1.	Wajib	Madrasah Diniyah
		Pramuka
2.	Peminatan	Seni Tari
		Seni Musik
		Bola Voli
		PMR
		OSN/KSN IPA
		OSN/KSN IPS
		OSN/KSN Matematika
		Tahfidzul Qur'an

Kegiatan ekstrakurikuler wajib berupa pramuka, wajib diikuti oleh seluruh siswa kelas 7 dan 8. Sedangkan dalam bidang olahraga, hanya disediakan ekstrakurikuler bola voli karena untuk cabang olahraga lain, seperti sepak bola dan basket, masih jarang peminatnya. Namun, di samping hal itu, terdapat pula pembinaan untuk cabang olahraga atletik, yang diperuntukkan untuk keperluan perlombaan. Berbagai kegiatan ekstrakurikuler tersebut disediakan, untuk memberi wadah kepada para siswa, agar dapat menyalurkan dan mengembangkan minat dan bakatnya secara optimal.

B. Paparan Data

1. Bentuk implementasi keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo

Stakeholder atau pemangku kepentingan dalam bidang pendidikan tidak hanya mencakup individu atau kolektif dengan kepentingan langsung di lembaga pendidikan, tetapi juga jaringan komunitas yang beragam dan rumit, mulai dari orang tua dan siswa hingga pemangku kepentingan eksternal seperti industri, komunitas lokal, dan badan pemerintah. Di tengah berbagai tantangan yang dihadapi pendidikan modern, partisipasi aktif dari semua entitas ini semakin menjadi penting. Khususnya yang patut diperhatikan adalah SOP (*Opsional Standard of Procedure*) Layanan Publik, yang berfungsi sebagai panduan sistematis memastikan bahwa lembaga pendidikan memberikan layanan yang seragam, cepat, dan transparan kepada semua pemangku kepentingan yang terlibat. Kerangka kerja ini mencakup spektrum proses mulai dari pendaftaran siswa hingga penilaian, dibuat dengan cermat untuk mempromosikan transparansi, keterlibatan, dan kepuasan pemangku kepentingan. Melalui implementasi SOP yang efektif, lembaga pendidikan menumbuhkan hubungan yang kuat dengan komunitas pendidikan, menumbuhkan suasana yang kondusif untuk kemajuan bersama dan kemajuan bagi komunitas pendidikan yang lebih luas secara keseluruhan. Sebagai mana yang disampaikan oleh Bapak Sukat S.Pd., M.Or. Selaku kepala SMP Negeri 3 Sambit Ponorogo mengatakan bahwa:

Iya, di sekolah kami memang memiliki SOP yang mengatur semua prosedur dalam memberikan pelayanan publik kepada siswa, orang tua, dan masyarakat umum.

SOP tersebut dirancang untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan pihak sekolah berlangsung dengan lancar dan efisien, serta untuk menjaga kualitas pelayanan yang konsisten dan terstandarisasi. Ada pun Stakeholder yang terlibat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo meliputi siswa, orangtua/wali murid, guru, staf administrasi, dan masyarakat sekitar. Hubungan kerja antara sekolah dan stakeholder eksternal seperti orang tua siswa, masyarakat sekitar, pemerintah, dan pihak swasta berjalan lancar dan baik. Program kerja disusun dengan masukan dari orang tua murid, masyarakat, dan sekolah sendiri, sehingga menghasilkan program yang lebih baik dan disepakati bersama. Ada program khusus yang ditawarkan kepada orang tua murid, seperti penambahan pelajaran agama dan akademis, dengan mengundang ustadz dan ustadzah dari luar sekolah untuk mendukungnya.²

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Barman selaku Ketua Komite SMP

Negeri 3 Sambit Ponorogo:

untuk SOP pemberian pelayanan publik di sekolah iya pasti ada. Ada yaitu berbagai stakeholder turut terlibat, termasuk komite itu juga stakeholder, karena komite itu di luar sekolah. Komite itu ibarat mitra kerja sebagai perwakilan dari wali murid. Hubungan kerja antara sekolah dengan stakeholder eksternal, seperti orang tua siswa, masyarakat sekitar, pemerintah, dan pihak swasta, terjalin dengan baik. Ada program-program khusus atau kegiatan bersama antara sekolah dan stakeholder untuk meningkatkan pelayanan publik, seperti madrasah diniyah (madin), tahfidz, serta bidang olahraga dan kegiatan lainnya.³

Berdasarkan observasi peneliti dalam pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo, yaitu sekolah ini memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur semua prosedur dalam memberikan pelayanan publik kepada siswa, orang tua, dan masyarakat umum. SOP tersebut dirancang untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan pihak sekolah berlangsung dengan lancar dan efisien, serta menjaga kualitas pelayanan yang konsisten dan terstandarisasi. Berbagai stakeholder terlibat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo, termasuk siswa, orang tua/wali murid, guru, staf administrasi, masyarakat sekitar, dan komite sekolah yang berfungsi sebagai mitra kerja dan perwakilan dari wali murid.⁴ Hubungan kerja antara sekolah dan stakeholder eksternal, seperti

² Lihat Transkrip Wawancara Kode: 01/W/02-II/2024

³ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 02/W/02-II/2024

⁴ Lihat Transkrip Observasi Kode: 03/O/12-IX/2024

orang tua siswa, masyarakat sekitar, pemerintah, dan pihak swasta, terjalin dengan baik dan harmonis. Program kerja disusun dengan masukan dari orang tua murid, masyarakat, dan sekolah sendiri, sehingga menghasilkan program yang lebih baik dan disepakati bersama. Ada program-program khusus yang ditawarkan kepada orang tua murid, seperti penambahan pelajaran agama dan akademis, dengan mengundang ustadz dan ustadzah dari luar sekolah, serta kegiatan madrasah diniyah (madin), tahfidz, dan bidang olahraga untuk meningkatkan pelayanan publik.

Dengan adanya hubungan kerja antara sekolah dengan Stakeholder eksternal, terjalin komunikasi yang baik. Dari hubungan kerja tersebut, sekolah dapat menyampaikan program-programnya untuk meningkatkan keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo. Dengan demikian, pemangku kepentingan memiliki peran sentral dalam pengambilan keputusan, baik dalam perencanaan, penerapan, maupun evaluasi pelayanan publik. Mereka juga memberikan kontribusi finansial atau sumber daya lainnya untuk mendukung peningkatan pelayanan publik di sekolah ini. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Boini, selaku Anggota Komite SMPN 3 Sambit Ponorogo, beliau menyatakan bahwa:

Ya ada, stakeholder memberikan dukungan finansial dan sumber daya lainnya, seperti biaya transportasi untuk guru atau ustadz dari luar sekolah. Oleh karena itu, harus ada kerja sama, sekolah sangat menghargai kontribusi dari stakeholder dan terus berusaha membangun kerja sama yang baik dengan masyarakat sekitar demi meningkatkan kualitas pelayanan.⁵

Dari penyampaian partisipasi keterlibatan stakeholder itu pula nantinya terjalin komunikasi dan hubungan kerja dalam meningkatkan

⁵ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 03/W/02-II/2024

kontribusi stakeholder di sekolah, seperti yang di sampaikan oleh bapak Barman, yaitu;

Kontribusi atau dukungan stakeholder sangat positif dan diterima dengan baik. Sehingga kami mengadakan evaluasi dan pemantauan untuk menjalin komunikasi dan kerjasama. misalkan jika ada siswa yang bolos, pihak sekolah melibatkan stakeholder eksternal untuk memantau situasi dan mencari penyebabnya. Untuk evaluasi tidak hanya dilakukan dua kali dalam setahun, tapi bisa lebih sering. Evaluasi besar dilakukan dua kali dalam setahun, sementara evaluasi kecil juga diadakan secara teratur. Sehingga terdapat mekanisme dan metode yang dilakukan sekolah untuk melakukan evaluasi dan pemantauan tersebut. Sehingga hasil tersebut di implementasikan melalui sosialisasi. Dengan cara ini, kami dapat mengetahui program yang berjalan dan yang perlu diperbaiki. Dari situ, kami dapat menuju tujuan untuk memajukan sekolah.⁶

Akan tetapi sekolah masih memiliki tantangan atau hambatan dalam pelaksanaan implementasi keterlibatan stakeholder tersebut, seperti yang dikatakan bapak Sukat S.Pd., M.Or., yang mengatakan bahwa:

Ada. Untuk tantangan sampai sekarang ini tetap ada kecil ataupun besar tantangan ini tetap ada. Sehingga kami bersama teman-teman berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasi tantangan itu. Namun yang paling berat itu adalah dukungan berupa pendanaan. Karena kami tidak boleh untuk meminta kepada orang tua. Istilahnya bentuknya komite dan sebagainya tidak boleh, tetapi disini juga sangat perlu membutuhkan, karena untuk kelangsungan perjalanan program kami tanpa adanya dana itupun juga tidak bisa. Akan tetapi kami tetap mengandeng kepada stakeholder yang ada, kita akan melaksanakan itu dan bahkan akan kami tingkatkan tidak hanya dari segi mengaji atau segi akademis yang lain tetap kami tingkatkan.⁷

Sama halnya yang disampaikan bapak Barman, yang mengatakan bahwa:

Ada. masih ada tantangan dalam memperkuat keterlibatan stakeholder, baik yang kecil maupun besar. Kami dan rekan-rekan lainnya berupaya semaksimal mungkin untuk mengatasinya. Pendekatan langsung kepada murid dan wali murid dilakukan jika terdapat masalah, dengan berkunjung ke rumah dan mengadakan sosialisasi. Akan tetapi kami tetap terus mengembangkan kerja sama, itu pasti. Karena kami komite juga berencana untuk terus mengembangkan kerjasama dengan stakeholder lainnya di masa mendatang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik⁸

Berdasarkan hasil wawancara dua narasumber diatas yaitu, mereka menyatakan bahwa tantangan ini memerlukan upaya maksimal dari semua pihak untuk diatasi. Mereka menekankan pentingnya mengembangkan kerja

⁶ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 02/W/02-II/2024

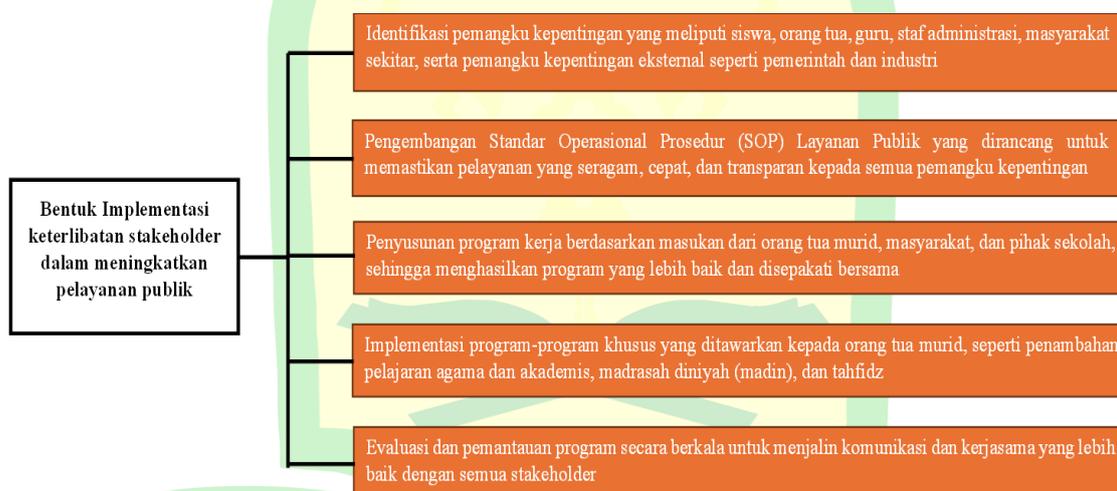
⁷ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 01/W/02-II/2024

⁸ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 02/W/02-II/2024

sama dan mencari solusi alternatif untuk mendukung keberlangsungan program sekolah tanpa membebani wali murid secara finansial.

Berdasarkan paparan data di atas, dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo, keterlibatan stakeholder memiliki peran yang sangat penting. Mekanisme keterlibatan stakeholder dalam upaya ini dilaksanakan melalui beberapa langkah; (a) Identifikasi pemangku kepentingan yang meliputi siswa, orang tua, guru, staf administrasi, masyarakat sekitar, serta pemangku kepentingan eksternal seperti pemerintah dan industri; (b) Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Publik yang dirancang untuk memastikan pelayanan yang seragam, cepat, dan transparan kepada semua pemangku kepentingan; (c) Penyusunan program kerja berdasarkan masukan dari orang tua murid, masyarakat, dan pihak sekolah, sehingga menghasilkan program yang lebih baik dan disepakati bersama; (d) Implementasi program-program khusus yang ditawarkan kepada orang tua murid, seperti penambahan pelajaran agama dan akademis, madrasah diniyah (madin), dan tahfidz; (e) Evaluasi dan pemantauan program secara berkala untuk menjalin komunikasi dan kerjasama yang lebih baik dengan semua stakeholder. Kepala SMPN 3 Sambit Ponorogo, Bapak Sukat S.Pd., M.Or., menjelaskan bahwa SOP ini sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang konsisten dan terstandarisasi. Hubungan kerja antara sekolah dan stakeholder eksternal terjalin baik, sehingga kontribusi dari stakeholder dapat mendukung peningkatan pelayanan publik. Bapak Barman, sebagai Ketua Komite, menekankan bahwa keterlibatan komite

sebagai perwakilan wali murid juga merupakan bagian penting dari upaya ini. Namun, sekolah masih menghadapi tantangan dalam implementasi keterlibatan stakeholder, terutama dalam hal dukungan pendanaan, sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Sukat dan Bapak Barman. Meskipun ada tantangan, mereka berupaya semaksimal mungkin untuk mengatasi hambatan ini dengan terus mengembangkan kerja sama dan mencari solusi alternatif yang tidak membebani wali murid secara finansial. Hal itu secara sederhana dapat dicermati melalui gambar 4.3 berikut:



Gambar 4.3 Bentuk implementasi keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo

2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan stakeholder dalam pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo

Keterlibatan stakeholder diharapkan untuk penguatan organisasi dalam rangka wujudnya mutu, kualitas dan kebaikan organisasi. Bermakna untuk menghadirkan perubahan-perubahan positif dalam organisasi. Karena praktik manajemen sekolah yang baik adalah untuk perubahan dan dengan merespons perubahan yang sedang berkembang kepada pemenuhan tujuan

bersama (*common good*) yang selaras dengan nilai-nilai bersama (*common values*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang berperan dalam mendukung serta menghambat partisipasi stakeholder, yang dianggap krusial untuk peningkatan mutu pelayanan publik di sekolah tersebut. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterlibatan stakeholder sering kali menjadi penentu utama keberhasilan program-program pendidikan, namun masih terdapat banyak kendala yang menghambat efektivitasnya. Hasil awal penelitian mengungkapkan bahwa dukungan dari pihak sekolah dan pemerintah daerah sangat membantu dalam peningkatan pelayanan, sedangkan kurangnya komunikasi dan koordinasi antara pihak-pihak terkait menjadi hambatan signifikan. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi pengambil kebijakan untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam melibatkan stakeholder, guna mencapai pelayanan publik yang lebih baik di lingkungan SMPN 3 Sambit Ponorogo. Seperti yang telah di paparkan oleh Bapak Sukat, yang mengatakan bahwa:

Alhamdulillah, SMPN 3 Sambit memiliki beberapa faktor pendukung implementasi keterlibatan stakeholder, seperti penguasaan pembelajaran guru yang baik dan dukungan dari orang tua dan komite sekolah. Dukungan ini terlihat dalam bentuk bantuan tenaga pengajar tambahan, pemenuhan kebutuhan sekolah, dan partisipasi dalam program-program sekolah. Pemerintah daerah juga turut membantu melalui fasilitasi rapat pleno dan hari ulang tahun sekolah, yang menjembatani komunikasi antara komite, orang tua murid, dan sekolah. Namun, kami masih perlu meningkatkan efektivitas kontribusi stakeholder dan mengatasi kendala seperti kesibukan komite di luar sekolah dan keterbatasan sumber daya. Kurangnya partisipasi dari stakeholder dapat berdampak pada kekurangan sumber daya dan program yang kurang efektif. Kami terus berusaha untuk meningkatkan keterlibatan stakeholder dengan membangun komunikasi yang baik, mengadakan pertemuan resmi dan tidak resmi, dan melibatkan stakeholder dalam pengambilan keputusan. Kerjasama dengan Baznas dan perluasan tempat ibadah merupakan contoh strategi yang telah terbukti berhasil dalam meningkatkan partisipasi stakeholder dan pelayanan publik di sekolah. Kami berkomitmen untuk terus

menjalin kerjasama yang erat dengan stakeholder dan meningkatkan efektivitas strategi untuk mencapai pelayanan publik yang optimal di SMPN 3 Sambit.⁹

Hal ini terbukti dengan hasil observasi penulis dalam faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan stakeholder dalam pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo, seperti:¹⁰

a) Faktor Pendukung

Faktor pendukung implementasi keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo mencakup beberapa aspek penting.

- (1) Pertama, kemampuan guru yang mumpuni, dengan 75% guru menguasai pembelajaran, terutama di bidang Madin dan kelas kompetensi pembelajaran.
- (2) Kedua, dukungan aktif dari orang tua murid, yang berkontribusi dengan menyediakan tenaga pengajar tambahan seperti ustadz/ustadzah dan memenuhi kebutuhan sekolah sesuai program yang dilaksanakan.
- (3) Ketiga, komite sekolah berperan maksimal dalam mencukupi kebutuhan sekolah dan mendukung program-program yang ada.
- (4) Keempat, fasilitasi dari Dinas Pendidikan yang mendukung kegiatan sekolah seperti rapat pleno dan ulang tahun sekolah serta membantu menjembatani komunikasi antara komite, orang tua murid, dan sekolah.

⁹ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 01/W/02-II/2024

¹⁰ Lihat Transkrip Observasi Kode: 01/O/12-IX/2024

(5) Terakhir, kerjasama dengan Baznas yang memberikan bantuan bulanan guna menunjang kekurangan finansial sekolah.

b) Faktor Penghambat

(1) Pertama, jumlah murid yang banyak dengan jumlah guru yang terbatas menghambat efektivitas pembelajaran.

(2) Kedua, keterbatasan waktu dan kesempatan komite sekolah, yang memiliki kesibukan di luar sekolah, membatasi keterlibatan aktif mereka.

(3) Ketiga, keterbatasan sumber daya, baik finansial maupun non-finansial, menghalangi pelaksanaan program-program yang direncanakan.

(4) Keempat, kurangnya kesadaran dan pemahaman dari beberapa stakeholder tentang pentingnya keterlibatan mereka dalam meningkatkan pelayanan publik di sekolah menjadi hambatan signifikan.

(5) Terakhir, kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif antara sekolah, komite sekolah, dan orang tua murid memperburuk proses keterlibatan stakeholder.

Sekolah telah berusaha sebaik mungkin untuk implementasi keterlibatan stakeholder dalam pelayanan publik, sehingga sekolah dan pihak stakeholder lainnya berusaha mengatasi hambatan-hambatan yang menghalangi keterlibatan stakeholder, dan pihak sekolah akan terus membangun hubungan yang kuat terkait mengatasi atau mengurangi

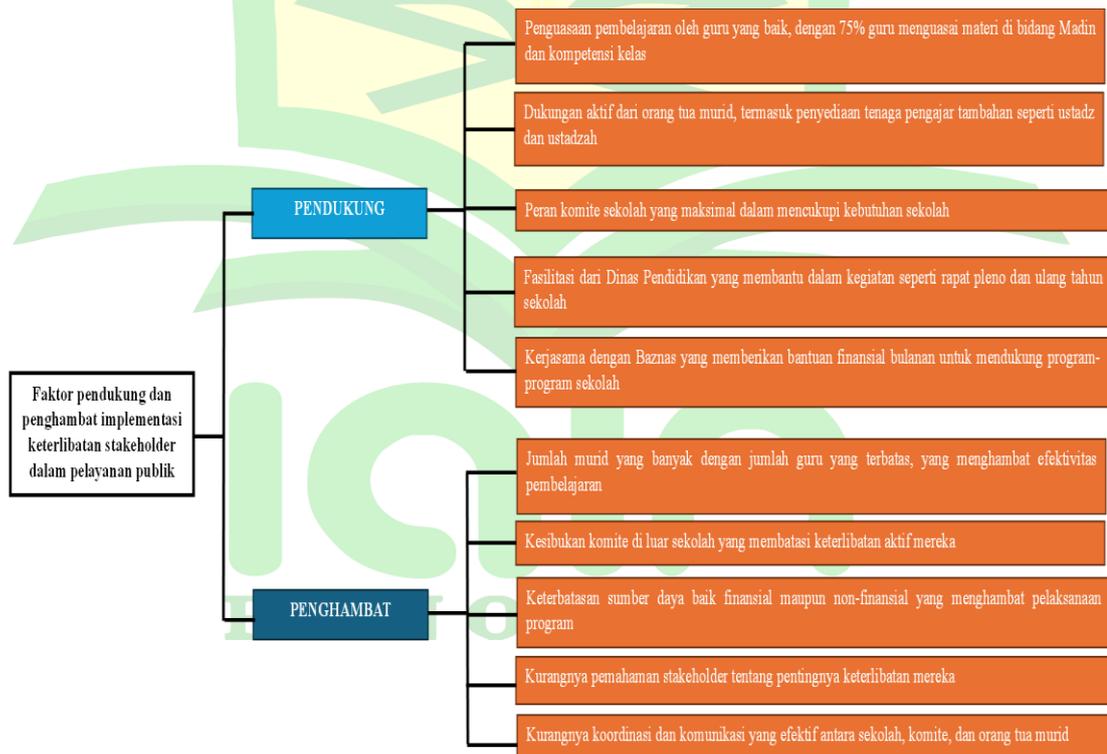
dampak dari faktor-faktor penghambat tersebut. Seperti yang disampaikan oleh bapak Barman, bahwa:

Ya kami melakukan berbagai kegiatan kolaboratif, seperti rapat rutin dengan pihak terkait, kampanye penyuluhan kepada wali murid dan masyarakat, serta memperkuat jejaring kerja sama dengan instansi terkait di lingkungan sekolah. Untuk sekolah dengan wali murid yaitu dengan mengadakan pertemuan rapat atau waktu pembagian rapor. Untuk kita komite dan sekolah saling memperluas hubungan dengan pihak luar. Dalam artian menyebar berbagai wilayah agar bisa tersalurkan aspirasi kritik dan saran untuk sekolah.¹¹

Berdasarkan paparan data di atas, dapat diketahui bahwa dalam faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo, terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat. Mekanisme keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik di sekolah ini didukung oleh beberapa faktor; (a) Penguasaan pembelajaran oleh guru yang baik, dengan 75% guru menguasai materi di bidang Madin dan kompetensi kelas; (b) Dukungan aktif dari orang tua murid, termasuk penyediaan tenaga pengajar tambahan seperti ustadz dan ustadzah; (c) Peran komite sekolah yang maksimal dalam mencukupi kebutuhan sekolah; (d) Fasilitasi dari Dinas Pendidikan yang membantu dalam kegiatan seperti rapat pleno dan ulang tahun sekolah; (e) Kerjasama dengan Baznas yang memberikan bantuan finansial bulanan untuk mendukung program-program sekolah. Namun, ada beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi keterlibatan stakeholder, seperti; (a) Jumlah murid yang banyak dengan jumlah guru yang terbatas, yang menghambat efektivitas pembelajaran; (b) Kesibukan komite di luar sekolah yang

¹¹ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 02/W/02-II/2024

membatasi keterlibatan aktif mereka; (c) Keterbatasan sumber daya baik finansial maupun non-finansial yang menghambat pelaksanaan program; (d) Kurangnya pemahaman stakeholder tentang pentingnya keterlibatan mereka; serta (e) Kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif antara sekolah, komite, dan orang tua murid. Upaya terus dilakukan oleh sekolah dan stakeholder untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, seperti melalui rapat rutin dengan pihak terkait, sosialisasi kepada wali murid, dan memperluas jejaring kerja sama dengan instansi lain. Kepala sekolah dan komite sekolah terus berkomitmen untuk memperkuat hubungan kerja sama guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah. Hal itu secara sederhana dapat dicermati melalui gambar 4.4 berikut:



Gambar 4. 4 Faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan stakeholder dalam pelayanan publik

3. Dampak implementasi keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo

Keterlibatan stakeholder dalam penyelenggaraan pendidikan, khususnya di tingkat SMP, telah menjadi isu yang semakin sentral. Di SMPN 3 Sambit Ponorogo, partisipasi aktif dari berbagai pihak diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan melibatkan stakeholder, sekolah tidak hanya menjalankan tugas pengajaran, tetapi juga membangun sinergi yang kuat dengan lingkungan sekitar. Hal ini bertujuan menciptakan iklim sekolah yang kondusif, meningkatkan mutu pembelajaran, serta memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pendidikan menjadi perhatian utama berbagai pihak. SMPN 3 Sambit Ponorogo dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan melibatkan stakeholder secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program. Keterlibatan stakeholder diharapkan dapat memberikan perspektif yang lebih luas, memperkaya ide-ide baru, serta meningkatkan akuntabilitas sekolah terhadap masyarakat. Seperti yang dijelaskan Bapak Sukat S.Pd. M.Or., selaku kepala sekolah SMPN 3 Sambit Ponorogo, yang mengatakan bahwa:

Dampak positif dari keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo sudah sangat terasa, terutama dengan adanya perluasan tempat ibadah. Langkah ini memungkinkan anak-anak melaksanakan kegiatan dalam satu tempat yang sama, sehingga memudahkan pengawasan dan pelaksanaan kegiatan, serta memungkinkan kami untuk mengundang komite, orang tua murid, dan masyarakat dengan lebih mudah. Sebelumnya, kami harus menggunakan dua tempat yang berbeda, yang cukup merepotkan. Kerja sama antara sekolah, komite, dan orang tua dalam memperluas tempat ibadah berhasil mengatasi masalah ini. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga terlihat jelas dengan keterlibatan stakeholder yang semakin baik dari tahun ke tahun. Partisipasi orang tua dan

stakeholder lainnya dalam program-program sekolah semakin meningkat dan lebih efektif. Tanggapan para stakeholder terhadap perubahan positif ini sangat baik dan memuaskan; mereka merasa nyaman, tercukupi, dan terpenuhi, sehingga program-program yang kami rencanakan dapat terwujud dengan baik. Lebih lanjut, keterlibatan stakeholder juga berdampak positif terhadap aksesibilitas dan ketersediaan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo. Layanan yang kami berikan kini lebih mudah diakses oleh anak-anak di sekitar sekolah, memastikan mereka tidak perlu jauh-jauh untuk mendapatkan pendidikan di sini. Selain itu, kami juga melihat peningkatan jumlah dan variasi layanan yang tersedia bagi siswa dan masyarakat setelah adanya keterlibatan stakeholder, sehingga layanan yang tersedia kini lebih banyak dan bervariasi untuk anak-anak maupun masyarakat di sekitar sekolah.¹²

Pendapat dari bapak kepala sekolah tersebut selaras dengan hasil observasi yang di lakukan peneliti terkait dampak dari pembangunan tempat ibadah ini telah meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan.¹³ Tempat ibadah yang lebih luas dan terpusat mempermudah pelaksanaan kegiatan keagamaan dan acara sekolah, serta meningkatkan keterlibatan komunitas. Hal ini membuat siswa dan masyarakat merasa lebih terhubung dengan sekolah, memperbaiki interaksi dan dukungan, serta mempermudah pemantauan dan pengawasan kegiatan. Seperti yang dikatakan oleh ibu Boini, selaku bendahara komite SMPN 3 Sambit Ponorogo, terkait dengan efisiensi pelayanan dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas di SMPN 3 Sambit Ponorogo ini.

Keterlibatan stakeholder telah meningkatkan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo. Untuk penyediaan pelayanan publik, kami berusaha semaksimal mungkin untuk fokus pada inti pendidikan sambil tetap memperluas layanan yang disediakan bagi masyarakat. Ada peningkatan dalam efektivitas penggunaan sumber daya yang disebabkan oleh keterlibatan stakeholder dalam proses pelayanan. Sekolah mengevaluasi efektivitas dari upaya keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik dengan melihat hasil dari kerjasama yang terbentuk. Misalnya, apakah ada peningkatan dalam kualitas layanan atau keberhasilan dalam mencapai tujuan-tujuan tertentu setelah adanya kerjasama dengan stakeholder.¹⁴

Dari keterlibatan stakeholder, hubungan antara sekolah, siswa, dan masyarakat di sekitarnya telah terpengaruh secara signifikan. Partisipasi

¹² Lihat Transkrip Wawancara Kode: 01/W/02-II/2024

¹³ Lihat Transkrip Observasi Kode: 02/O/12-IX/2024

¹⁴ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 03/W/02-II/2024

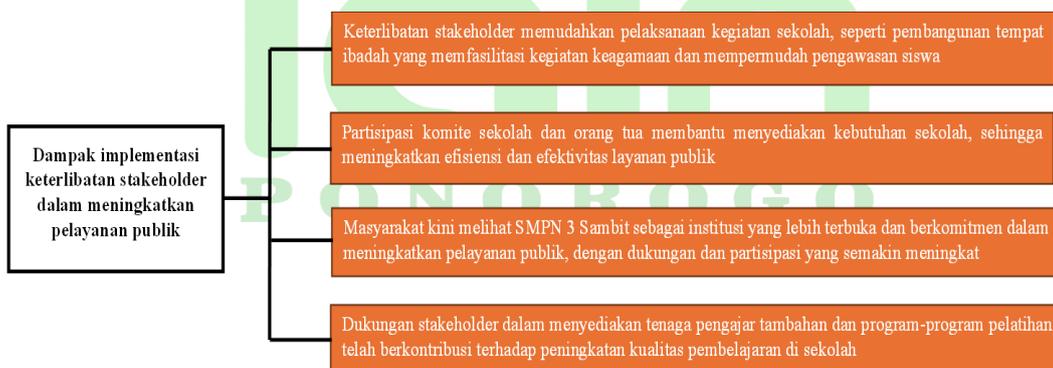
aktif dari orang tua, pemerintah daerah, dan organisasi masyarakat menciptakan lingkungan yang lebih kolaboratif dan suportif. Di SMPN 3 Sambit Ponorogo, keterlibatan stakeholder dalam berbagai program sekolah tidak hanya meningkatkan kualitas pendidikan tetapi juga mempererat hubungan antara siswa dan masyarakat. Selain itu, keterlibatan ini juga mengubah persepsi masyarakat terhadap sekolah. Masyarakat mulai melihat SMPN 3 Sambit Ponorogo sebagai institusi yang lebih terbuka dan berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan publik. Peningkatan partisipasi warga dalam kegiatan sekolah serta dukungan mereka terhadap inisiatif sekolah menunjukkan bahwa keterlibatan stakeholder tidak hanya memperbaiki hubungan internal di sekolah tetapi juga memperkuat dukungan dan kepercayaan masyarakat. Peneliti juga melakukan wawancara bersama dengan Bapak Barman, selaku Ketua Komite di SMPN 3 Sambit Ponorogo.

Ya kita saling mendukung, sehingga kita dapat menerima masukan atau saran program yang menarik. Selain itu, keterlibatan stakeholder juga mengubah persepsi masyarakat terhadap SMPN 3 Sambit Ponorogo menjadi lebih positif.¹⁵

Berdasarkan paparan di atas, dapat diketahui bahwa implementasi keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo membawa dampak yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik di sekolah. Partisipasi aktif stakeholder, yang terdiri dari orang tua, komite sekolah, pemerintah daerah, dan masyarakat, berkontribusi besar dalam memperbaiki kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Dampak positif

¹⁵ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 02/W/02-II/2024

ini terlihat dalam beberapa aspek penting, yaitu: (a) Keterlibatan stakeholder memudahkan pelaksanaan kegiatan sekolah, seperti pembangunan tempat ibadah yang memfasilitasi kegiatan keagamaan dan mempermudah pengawasan siswa. (b) Partisipasi komite sekolah dan orang tua membantu menyediakan kebutuhan sekolah, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. (c) Masyarakat kini melihat SMPN 3 Sambit sebagai institusi yang lebih terbuka dan berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan publik, dengan dukungan dan partisipasi yang semakin meningkat. (d) Dukungan stakeholder dalam menyediakan tenaga pengajar tambahan dan program-program pelatihan telah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pembelajaran di sekolah. Secara keseluruhan, keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo telah membawa dampak positif yang signifikan dalam berbagai aspek pelayanan publik dan pendidikan. Keterlibatan ini tidak hanya memperbaiki aksesibilitas dan kualitas layanan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara sekolah, siswa, dan masyarakat, yang pada akhirnya mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang lebih baik di sekolah ini. Hal itu secara sederhana dapat di cermati melalui gambar berikut:



Gambar 4. 5 Dampak implementasi keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo

C. Pembahasan

1. Bentuk implementasi keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo

Konsep stakeholder yang awalnya muncul di dunia bisnis kini menjadi elemen penting di berbagai sektor, termasuk pendidikan, di mana stakeholder internal seperti guru dan siswa serta stakeholder eksternal seperti orang tua dan pemerintah berperan penting dalam membentuk dan mempengaruhi proses pendidikan. Pemahaman dan pengelolaan kepentingan beragam stakeholder sangat penting untuk keberhasilan dan keberlanjutan lembaga pendidikan dalam mencapai tujuannya. Seiring dengan berkembangnya konsep ini, pelayanan juga menjadi kunci utama, baik dalam bisnis maupun layanan publik, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menciptakan kepuasan. Pelayanan yang efektif melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, serta evaluasi berkelanjutan untuk memastikan standar kualitas terpenuhi. Agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, selain harus menyediakan sistem yang baik, juga harus didukung oleh stakeholder yang berkualitas.¹⁶ Dalam konteks pendidikan, seperti yang dilakukan oleh SMPN 3 Sambit Ponorogo, menjalin hubungan baik dengan berbagai stakeholder, termasuk siswa, orang tua, masyarakat, komite, dan pemerintah, menjadi langkah penting dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas.

¹⁶ Mustafa Kamal Rabbani et. al., "Manajemen Stakeholder pada Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Pendidikan (SNP) Menggunakan Project Management Body of Knowledge (PMBOK)," *JACIS : Journal Automation Computer Information System* 2, no. 2 (2022): 121–123, <https://doi.org/10.47134/jacis.v2i02.49>.

Salah satu dampak positif dari keterlibatan stakeholder adalah kemudahan dalam pelaksanaan kegiatan sekolah. Stakeholder dalam konteks lembaga pendidikan merujuk kepada individu atau organisasi yang memiliki kepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap kegiatan pendidikan di sekolah, ketika stakeholder aktif terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan, hal ini dapat mempercepat proses dan meningkatkan efektivitas¹⁷. Contohnya, pembangunan tempat ibadah yang memfasilitasi kegiatan keagamaan menjadi lebih terencana dan terorganisir berkat dukungan komunitas.

Salah satu langkah strategis yang dilakukan oleh SMPN 3 Sambit Ponorogo dalam meningkatkan pelayanan publik adalah penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP ini dirancang untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan setiap kebijakan dan tindakan yang dilakukan sekolah dapat diakses dan dipahami oleh seluruh stakeholder¹⁸. Kepala sekolah juga menekankan bahwa SOP sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan yang konsisten. Dengan SOP ini, sekolah dapat memastikan bahwa seluruh pihak memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam mendukung peningkatan pelayanan publik.

Proses penyusunan program kerja di SMPN 3 Sambit Ponorogo dilakukan secara inklusif, melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Melalui musyawarah dan diskusi, masukan dari orang tua, masyarakat, serta

¹⁷ Muhadi, Giyoto, and Untari, 'Tata Kelola Stakeholder Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada Madrasah Tsanawiyah', 262.

¹⁸ Anggraini, Nasrah, and Yeni, 'Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus Di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok', 224.

pihak sekolah dipertimbangkan dalam merancang program-program sekolah. Program-program yang disepakati bersama ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan riil dari siswa dan komunitas sekolah, sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan dan kepuasan stakeholder. Beberapa program khusus yang diimplementasikan, seperti penambahan mata pelajaran agama, madrasah diniyah (madin), dan tahfidz, merupakan hasil dari kolaborasi tersebut. Dengan demikian, program-program ini memiliki relevansi yang tinggi dengan kebutuhan para siswa dan orang tua.

Program-program yang telah disusun kemudian diimplementasikan dengan pengawasan yang ketat. Salah satu inovasi yang melibatkan partisipasi orang tua adalah penambahan kegiatan-kegiatan keagamaan seperti tahfidz dan madrasah diniyah. Hal ini menunjukkan adanya respons terhadap kebutuhan masyarakat sekitar, yang menginginkan siswa mendapatkan pendidikan agama yang lebih mendalam di luar kurikulum akademis reguler. Selain itu, komunikasi yang baik dengan stakeholder, terutama melalui keterlibatan Komite Sekolah, menjadi penopang keberhasilan program ini. Ketua Komite, Bapak Barman, menekankan pentingnya komite sebagai perwakilan wali murid dalam memastikan bahwa suara orang tua didengar dalam setiap pengambilan keputusan yang berkaitan dengan anak-anak mereka.

Evaluasi terhadap program-program yang diimplementasikan dilakukan secara berkala. Tujuannya adalah untuk memastikan program-program tersebut berjalan dengan baik, serta untuk mengidentifikasi tantangan yang muncul selama pelaksanaan. Evaluasi ini juga melibatkan

seluruh stakeholder untuk memberikan masukan, sehingga terjadi peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Meskipun telah ada upaya maksimal untuk melibatkan stakeholder, SMPN 3 Sambit Ponorogo masih menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait dukungan pendanaan. Kepala sekolah dan Ketua Komite, sama-sama menyadari bahwa keterlibatan finansial orang tua dalam beberapa program dapat menjadi beban. Oleh karena itu, pihak sekolah terus mencari solusi alternatif untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga tanpa membebani orang tua secara berlebihan. Salah satu langkah yang ditempuh adalah menjalin kerja sama dengan pihak industri dan pemerintah untuk memperoleh bantuan, baik dalam bentuk dana maupun fasilitas. Hal ini diharapkan dapat meringankan beban finansial dan memastikan keberlangsungan program-program yang telah dirancang.

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwasanya keterlibatan stakeholder, baik internal seperti guru dan siswa, maupun eksternal seperti orang tua dan pemerintah, sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah. Di SMPN 3 Sambit Ponorogo, kolaborasi dengan stakeholder telah membantu menyusun program-program pendidikan yang relevan, seperti penambahan kegiatan keagamaan. Penggunaan SOP memastikan pelayanan yang konsisten, dan evaluasi berkala mendukung peningkatan mutu. Meskipun tantangan finansial ada, sekolah terus mencari solusi melalui kerja sama dengan industri dan pemerintah untuk menjaga kualitas pelayanan tanpa membebani orang tua.

2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan stakeholder dalam pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo

Keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo memainkan peran kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi keterlibatan stakeholder ini perlu dianalisis secara mendalam untuk memahami bagaimana sekolah dapat meningkatkan pelayanan pendidikan bagi siswa serta mendukung stakeholder lain, seperti orang tua murid dan komite sekolah, untuk lebih terlibat dalam proses tersebut. Di samping itu, mekanisme kerja sama antara sekolah dan stakeholder juga menjadi fokus penting dalam mengatasi tantangan yang ada.

terdapat beberapa faktor pendukung utama yang memfasilitasi keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo:

- a. Penguasaan Pembelajaran oleh Guru, Salah satu kekuatan utama yang mendukung keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo adalah kemampuan pengajaran yang baik dari para guru. Data menunjukkan bahwa 75% guru memiliki penguasaan yang baik dalam materi di bidang Madrasah Diniyah (Madin) dan kompetensi kelas. Hal ini menjadi modal utama dalam menyediakan pendidikan berkualitas, terutama pada program-program tambahan yang melibatkan pendidikan agama. Guru yang kompeten menjadi jembatan penting dalam membangun komunikasi efektif antara sekolah dan orang tua, sehingga keterlibatan stakeholder semakin optimal.

- b. Dukungan Aktif dari Orang Tua Murid, Keterlibatan orang tua murid juga menjadi faktor pendukung utama dalam keberhasilan program-program sekolah. Banyak orang tua yang aktif dalam mendukung program pendidikan dengan menyediakan tenaga pengajar tambahan, seperti ustadz dan ustadzah untuk pengajaran agama. Dukungan dari orang tua juga mencakup aspek non-akademis, seperti penyediaan fasilitas atau sumber daya tambahan yang diperlukan untuk pelaksanaan program-program sekolah.
- c. Peran Komite Sekolah, Komite ini tidak hanya berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara sekolah dan orang tua, tetapi juga berkontribusi dalam penggalangan dana dan mendukung pengadaan fasilitas tambahan yang diperlukan oleh sekolah. Komite sekolah dapat memperkuat hubungan antara sekolah dan stakeholder eksternal, seperti pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat (LSM), untuk mendukung pelaksanaan program-program sekolah yang memerlukan sumber daya tambahan.
- d. Fasilitasi dari Dinas Pendidikan, Faktor pendukung lain yang signifikan adalah fasilitasi dari Dinas Pendidikan yang memberikan dukungan dalam berbagai kegiatan sekolah, seperti rapat pleno dan perayaan ulang tahun sekolah. Dukungan dari dinas ini juga memberikan legitimasi pada program-program yang dijalankan oleh sekolah, sekaligus membuka akses untuk mendapatkan bantuan teknis dan finansial dari pemerintah.

- e. Kerja Sama dengan Baznas, sekolah mendapatkan dukungan finansial dari Baznas (Badan Amil Zakat Nasional), yang memberikan bantuan bulanan untuk mendukung program-program sekolah. Ini adalah bentuk sinergi antara lembaga keagamaan dan sekolah, di mana Baznas membantu meringankan beban sekolah dalam hal pendanaan.

Meskipun terdapat banyak faktor pendukung, SMPN 3 Sambit Ponorogo juga menghadapi beberapa tantangan atau faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas keterlibatan stakeholder:

- a. Jumlah Murid yang Banyak dengan Jumlah Guru yang Terbatas Salah satu hambatan utama yang dihadapi oleh sekolah adalah jumlah murid yang lebih banyak dibandingkan dengan jumlah guru yang tersedia. Ketidakeimbangan ini mengakibatkan beban kerja yang tinggi bagi guru, yang pada gilirannya memengaruhi efektivitas pembelajaran. Ketika jumlah murid melebihi kapasitas yang ideal, interaksi antara guru dan murid menjadi kurang optimal, yang berdampak pada kualitas pembelajaran.
- b. Kesibukan Komite di Luar Sekolah, Meskipun komite sekolah memiliki peran yang penting, keterlibatan mereka sering kali terhambat oleh kesibukan di luar sekolah. Kesibukan ini juga memengaruhi frekuensi rapat atau diskusi antara pihak sekolah dan komite, yang pada akhirnya menghambat kelancaran komunikasi dan koordinasi.
- c. Keterbatasan Sumber Daya Keterbatasan sumber daya, baik finansial maupun non-finansial, menjadi salah satu penghambat utama dalam pelaksanaan program-program sekolah. Selain itu, sumber daya non-

finansial, seperti waktu dan tenaga dari orang tua dan guru, juga sering kali terbatas, yang berdampak pada pelaksanaan program-program tambahan yang direncanakan.

- d. Kurangnya Pemahaman Stakeholder, Salah satu tantangan yang signifikan adalah kurangnya pemahaman beberapa stakeholder mengenai pentingnya keterlibatan mereka dalam proses pendidikan. Beberapa orang tua, misalnya, mungkin tidak menyadari betapa besar pengaruh keterlibatan mereka terhadap keberhasilan pendidikan anak. Ini menyebabkan keterlibatan yang rendah dalam kegiatan sekolah, seperti pertemuan orang tua atau kegiatan sosial di sekolah. Kurangnya pemahaman ini juga memengaruhi dukungan finansial atau material yang dapat diberikan oleh orang tua kepada sekolah.
- e. Kurangnya Koordinasi dan Komunikasi yang Efektif, Hambatan lainnya adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif antara sekolah, komite, dan orang tua murid. Komunikasi yang tidak optimal dapat mengakibatkan kesalahpahaman atau ketidakcocokan dalam pelaksanaan program-program sekolah. Misalnya, informasi mengenai kegiatan atau kebutuhan sekolah mungkin tidak sampai dengan baik kepada orang tua atau stakeholder lainnya, yang menyebabkan rendahnya partisipasi mereka dalam kegiatan sekolah.

Akan tetapi, Sekolah dan stakeholder terkait terus berusaha untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut melalui berbagai upaya. Beberapa strategi yang dilakukan antara lain:

- a. Rapat Rutin dengan Pihak Terkait, Sekolah secara berkala mengadakan rapat rutin dengan komite sekolah dan orang tua murid untuk membahas perkembangan program-program sekolah serta mencari solusi bersama atas tantangan yang dihadapi. Rapat ini juga menjadi forum komunikasi yang efektif untuk memperkuat hubungan antara sekolah dan stakeholder, serta memastikan keterlibatan yang lebih optimal dari semua pihak.
- b. Sosialisasi kepada Orang Tua Murid, Sekolah juga melakukan sosialisasi kepada orang tua murid mengenai pentingnya keterlibatan mereka dalam proses pendidikan anak. Sosialisasi ini dilakukan melalui pertemuan rutin, baik secara formal maupun informal, di mana sekolah menjelaskan program-program yang sedang berjalan dan bagaimana orang tua dapat berkontribusi dalam mendukung keberhasilan program tersebut.
- c. Memperluas Jejaring Kerja Sama, Untuk mengatasi keterbatasan sumber daya, sekolah berusaha memperluas jejaring kerja sama dengan berbagai instansi atau lembaga lain yang dapat memberikan dukungan, baik secara finansial maupun teknis. Kerja sama ini dapat melibatkan sektor swasta, LSM, atau lembaga pemerintah lain yang memiliki program-program terkait pendidikan.

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwasanya keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di sekolah. Faktor-faktor pendukung seperti kompetensi

guru, dukungan aktif orang tua, peran komite sekolah, fasilitasi dari Dinas Pendidikan, serta kerja sama dengan Baznas, memberikan fondasi kuat bagi keberhasilan program-program sekolah. Namun, sekolah juga menghadapi tantangan, seperti jumlah murid yang berlebihan dibandingkan jumlah guru, kesibukan komite, keterbatasan sumber daya, serta kurangnya pemahaman dan koordinasi di antara stakeholder. Untuk mengatasi hambatan ini, sekolah telah melakukan upaya melalui rapat rutin, sosialisasi kepada orang tua, serta memperluas jejaring kerja sama dengan berbagai pihak. Dengan komitmen dan kerja sama yang berkelanjutan, diharapkan kendala-kendala tersebut dapat teratasi, sehingga keterlibatan stakeholder dapat semakin optimal dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan di sekolah.

3. Dampak implementasi keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo

Dampak implementasi keterlibatan stakeholder dalam meningkatkan pelayanan publik ini sangat signifikan. Keterlibatan aktif berbagai pihak, seperti orang tua siswa, komite sekolah, pemerintah daerah, dan masyarakat umum, telah menciptakan sinergi yang positif dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Melalui kolaborasi ini, sekolah tidak hanya mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga memperkuat rasa kepemilikan masyarakat terhadap institusi pendidikan. Hal ini sejalan dengan prinsip transparansi, di mana penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat diketahui oleh publik.¹⁹ Dengan demikian, keterlibatan stakeholder tidak hanya berdampak pada

¹⁹ Maani, 'Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik', 48.

peningkatan kualitas pendidikan, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan publik di sekolah berlangsung secara terbuka dan akuntabel, sehingga masyarakat dapat lebih percaya dan berpartisipasi aktif dalam proses pendidikan.

Keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo yang mencakup orang tua siswa, komite sekolah, pemerintah daerah, dan masyarakat umum telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh sekolah. Melalui partisipasi aktif para stakeholder, sekolah mampu meningkatkan dan memperbaiki layanan yang diberikan kepada siswa serta masyarakat sekitar. Salah satu contoh konkret adalah dukungan yang diberikan stakeholder dalam pembangunan tempat ibadah. Fasilitas ini tidak hanya digunakan untuk kegiatan keagamaan, tetapi juga menjadi sarana pembinaan moral dan spiritual siswa. Hal ini memperlihatkan kolaborasi yang kuat antara pihak sekolah dan stakeholder, mencerminkan komitmen sekolah dalam menyediakan lingkungan yang mendukung perkembangan moral siswa.

Dampak dari keterlibatan stakeholder ini juga terlihat dalam percepatan penyelesaian berbagai proyek sekolah, terutama yang terkait dengan kebutuhan operasional. Dukungan material yang diberikan, baik dalam bentuk dana maupun fasilitas, memungkinkan sekolah untuk fokus pada peningkatan kualitas pendidikan. Sebagai hasilnya, sekolah menjadi lebih efisien dalam mengelola sumber daya dan lebih mampu merespons kebutuhan siswa. Kerja sama ini juga mencerminkan adanya kesadaran bersama bahwa pendidikan merupakan tanggung jawab kolektif yang

melibatkan keluarga, sekolah, dan masyarakat. Dengan demikian, keterlibatan stakeholder tidak hanya membantu secara material, tetapi juga memperkuat aspek sosial dan moral dalam komunitas pendidikan.

Selain kontribusi material, dampak positif dari keterlibatan stakeholder juga tercermin dalam proses pengambilan keputusan di sekolah. Dengan adanya masukan dari orang tua, komite sekolah, dan masyarakat, lingkungan sekolah menjadi lebih inklusif dan responsif terhadap aspirasi masyarakat. Keterbukaan ini menciptakan hubungan yang lebih erat antara sekolah dan komunitas, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah yang mampu mendengarkan dan menghargai masukan dari masyarakat akan lebih adaptif terhadap kebutuhan lokal, sehingga pelayanan publik di sekolah menjadi lebih relevan dan bermanfaat.

Lebih lanjut, keterlibatan stakeholder dalam pengambilan keputusan sekolah mendorong partisipasi masyarakat yang lebih luas. Dengan merasa dilibatkan, stakeholder lebih termotivasi untuk mendukung program-program yang diinisiasi oleh sekolah. Hal ini menciptakan rasa memiliki yang lebih kuat terhadap sekolah sebagai bagian dari komunitas. Akibatnya, masyarakat tidak hanya mendukung dari segi finansial, tetapi juga dalam kegiatan sosial, menjadikan sekolah sebagai pusat kegiatan komunitas yang berfungsi sebagai penghubung antara pendidikan dan sosial.

Selain dampak pada kualitas layanan dan partisipasi masyarakat, keterlibatan stakeholder juga memberikan pengaruh yang signifikan dalam penyediaan tenaga pengajar tambahan. Kehadiran tenaga pengajar

tambahan ini penting untuk mengisi kekosongan dalam beberapa mata pelajaran tertentu, sehingga program pembelajaran dapat berjalan lebih optimal. Di samping itu, stakeholder juga berperan dalam penyelenggaraan pelatihan bagi guru, yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pengajaran di kelas. Pelatihan ini mencakup berbagai topik, mulai dari metode mengajar yang lebih efektif hingga penggunaan teknologi dalam pembelajaran, yang secara keseluruhan bertujuan untuk mendukung peningkatan mutu pendidikan di SMPN 3 Sambit Ponorogo.

Berdasarkan pembahasan yang telah peneliti jabarkan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwasannya, implementasi keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo telah memberikan dampak signifikan dalam memperbaiki kualitas pendidikan dan pelayanan publik. Keterlibatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa, tetapi juga menumbuhkan rasa tanggung jawab bersama antara sekolah, keluarga, dan masyarakat. Kolaborasi yang harmonis antara berbagai pihak ini membangun hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di sekolah dan memperkuat peran sekolah sebagai institusi yang berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan dan pembahasan di atas, disimpulkan bahwa keterlibatan stakeholder dalam pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo yaitu sebagai berikut.

1. Keterlibatan stakeholder dalam pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo sudah baik, dibuktikan dengan bentuk implementasi yang sudah memiliki SMPN 3 Sambit Ponorogo, yaitu Pembentukan tim yang terdiri dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, kepala tata usaha, dan perwakilan guru, kemudian mengidentifikasi pemangku kepentingan utama, yaitu siswa, orang tua, guru, staf administrasi, masyarakat sekitar, serta pemangku kepentingan eksternal seperti pemerintah dan industri. Setelah identifikasi, dilakukan pemetaan terhadap kebutuhan stakeholder terkait pelayanan publik di sekolah. Setelah itu disusunlah Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mengatur semua panduan sebagai upaya pelayanan terhadap stakeholder sekolah mencakup mekanisme pelayanan yang seragam, cepat dan transparan. Hubungan kerja sekolah dengan stakeholder terjalin dengan baik dengan menawarkan beberapa program-program untuk mewujudkan program bersama seperti madrasah diniyah (madin), tahfidz, serta bidang olahraga. Kegiatan ini diakhiri dengan evaluasi dan pemantauan berkala terhadap implementasi program

untuk menjalin komunikasi dan kerjasama yang lebih baik dengan seluruh stakeholder.

2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi keterlibatan stakeholder dalam pelayanan publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo telah terbukti berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah. Melalui berbagai program kemitraan yang direncanakan, sekolah berhasil melibatkan orang tua murid, komite sekolah, dan elemen masyarakat lainnya untuk mendukung upaya peningkatan pendidikan. Terdapat beberapa faktor pendukung utama yang memfasilitasi keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo, antara lain penguasaan pembelajaran oleh guru yang baik, dukungan aktif orang tua murid, peran komite sekolah dalam penggalangan dana, fasilitasi dari Dinas Pendidikan, dan kerja sama dengan Baznas. meskipun banyak faktor pendukung, SMPN 3 Sambit Ponorogo juga menghadapi beberapa tantangan yang menghambat efektivitas keterlibatan stakeholder. Tantangan ini meliputi jumlah murid yang banyak dengan jumlah guru yang terbatas, kesibukan komite di luar sekolah, keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman stakeholder tentang pentingnya keterlibatan mereka, serta kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif antara pihak-pihak terkait. Sekolah juga berupaya mengatasi hambatan-hambatan tersebut melalui beberapa strategi, yaitu mengadakan rapat rutin dengan pihak terkait untuk memperkuat komunikasi, melakukan sosialisasi kepada orang tua mengenai pentingnya keterlibatan mereka, dan memperluas jejaring kerja

sama dengan berbagai instansi atau lembaga untuk mendapatkan dukungan tambahan.

3. Dampak Implementasi Keterlibatan Stakeholder dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 3 Sambit Ponorogo menunjukkan dampak yang sangat baik. Seperti halnya Peningkatan kualitas layanan pendidikan, yang terlihat dari dukungan yang diberikan dalam pembangunan fasilitas sekolah, Masyarakat lebih percaya dan berpartisipasi aktif dalam proses pendidikan, berkat prinsip transparansi yang diterapkan, dan Percepatan penyelesaian berbagai proyek sekolah yang berkaitan dengan kebutuhan operasional. Kepala sekolah akan memberikan tindak lanjut dari hasil dampak tersebut, yang meliputi nasehat, saran, arahan, serta pendampingan kepada stakeholder internal maupun eksternal. Tindak lanjut ini bertujuan untuk memperkuat kolaborasi yang telah terjalin dan memastikan bahwa pelayanan publik terus berkembang dan memberikan manfaat bagi siswa dan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran yakni sebagai berikut:

1. Meskipun keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo sudah berjalan dengan baik, masih ada ruang untuk lebih melibatkan pihak eksternal seperti instansi dan komunitas setempat dalam program-program sekolah. Untuk meningkatkan efektivitas program, sebaiknya sekolah lebih sering mengadakan forum dialog atau musyawarah terbuka dengan

stakeholder eksternal, sehingga dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan mereka serta memperkuat kerja sama yang telah terjalin.

2. Faktor penghambat seperti keterbatasan jumlah guru dan kesibukan komite sekolah perlu mendapatkan perhatian lebih. Untuk mengatasi tantangan ini, alangkah baiknya sekolah mempertimbangkan penggunaan teknologi digital, seperti aplikasi komunikasi dan kolaborasi yang lebih efektif antara guru, komite, dan orang tua. Selain itu, sekolah juga dapat mengupayakan pelatihan dan pendampingan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan pemahaman stakeholder mengenai pentingnya peran mereka dalam mendukung sekolah.
3. Dampak dari keterlibatan stakeholder di SMPN 3 Sambit Ponorogo perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui tindak lanjut yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Disarankan agar sekolah membentuk tim khusus yang bertugas untuk memantau, mengevaluasi, dan melaporkan perkembangan dari hasil kolaborasi dengan stakeholder, sehingga kolaborasi tersebut dapat terus berkembang dan memberikan dampak yang lebih luas bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- A Strauss, J Corbin. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif: Tata Langkah Dan Teknik-Teknik Teoritisasi Data*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021.
- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Cetakan 1. Jakarta: Rajawali Press, 2014.
- Agustiawan, Dwi. *Partisipasi Stakeholder Dalam Pelayanan Publik: Konsep, Implementasi, Dan Tantangan*. Jakarta: PT. Erlangga, 2021.
- Amaluddin, Irfan. *Pelayanan Publik Dalam Perspektif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2022.
- Anggraini, Africha, Rasidah Nasrah, and Afni Yeni. 'Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus Di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok'. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis* 2, no. 3 (2023): 220–36.
- Anwar, Khairul. *Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Sinar Grafika, 2022.
- Anwar, Miftahul. 'Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung'. Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020.
- Arfandi, Andi. 'Peran Keterlibatan Stakeholder Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar)'. Skripsi, Universitas Hasanuddin, 2018.
- Arifin, Syamsul. 'Peran Guru Pendidikan Jasmani Dalam Pembentukan Pendidikan Karakter Peserta Didik'. *Jurnal Multilateral* 16, no. 1 (2017): 78–92. <http://dx.doi.org/10.20527/multilateral.v16i1.3666>.
- Aristanto, Eko. 'Panduan Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik', 2019. https://www.researchgate.net/publication/340477563_Panduan_Penilaian_Kinerja_Unit_Penyelenggara_Pelayanan_Publik.

- Aslamiah, Diani Ayu Pratiwi, and Akhmad Riandy Agusta. *Pengelolaan Kelas*. 1st ed. Depok: Rajawali Press, 2021.
- Aulia, Gina. 'Partisipasi Stakeholder Dalam Pelaksanaan Program Adiwiyata Di SMP Negeri 4 Bojonegoro'. *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 4, no. 3 (2016): 1–10.
- Azman. 'Inilah Beberapa Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik'. Data dan Publikasi, 2021. <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>.
- Budiono, Eko. *Partisipasi Stakeholder Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta: PT. Grasindo, 2022.
- Danuri, and Siti Maisaroh. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cetakan 1. Yogyakarta: Samudra Biru, 2019.
- Daymon, Christine, and Immy Holloway. *Metode-Metode Riset Kualitatif Dalam Public Relations Dan Marketing Communications, Terj.* Yogyakarta: PT Bentang Pustaka, 2008.
- Dwimawanti, Ida. 'Kualitas Pelayanan Publik'. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik* 1, no. 1 (2004): 109–16.
- Engkoswara. *Kepala Sekolah Sebagai Pemimpin Yang Bertanggung Jawab Atas Segala Aspek Penyelenggaraan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- . *Manajemen Stakeholder Dalam Organisasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, et al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Frederickson, George. *Public Administration: An Introduction*. Translated by M. Ridwan Effendi. Bandung: ITB Press, 2007.
- Freeman, R Edward. *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Translated by Muhaimin and et. al. Massachusetts: Pitman Publishing Inc, 1984.
- Gedeona, Hendrikus Triwibawanto. 'Strategi Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Partisipasi Masyarakat Dan Stakeholders'. *Jurnal Ilmu Administrasi* 8, no. 3 (2011): 300–311.

- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, and Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Edited by Husnu Abadi. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Hasanah, Nurhandayani, Muhammad Amin Nur, Siti Alfiyana Rahmatillah, Darwisa, and Kusfa Hariani Putri. 'Analisis Faktor Penghambat Dan Upaya Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah Dasar Negeri'. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7, no. 3 (2024): 3162–69.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Hidayah, Nurul, Ahmad Zukhrufillah, Syarifah Faradinna, Winbaktianur, and Yuspendi. *Manajemen Stakeholder: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press, 2022.
- Hidayat, Rahmat, and Abdillah. *Ilmu Pendidikan "Konsep, Teori Dan Aplikasinya"*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2019.
- Ikmal, Happy. 'Pengaruh Budaya Organisasi, Budaya Historis Dan Pemetaan Stakeholder Terhadap Branding Image Lembaga Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Lembaga'. *Journal of Islamic Religious Instruction* 4, no. 1 (2020): 1–10.
- Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan'. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014.
- Indonesia, Pemerintah Republik. 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik'. Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 2009.
- Irfani, Achmad Zukhrufillah, Syarifah Faradinna, Winbaktianur, and Yuspendi. *Stakeholder Pendidikan: Definisi, Jenis, Dan Peran*. Yogyakarta: CV. Pustaka Pelajar, 2022.
- Jailani, M. Syahrani. 'Membangun Kepercayaan Data Dalam Penelitian Kualitatif'. *Primary Education Journal* 4, no. 2 (2020): 19–23. <https://doi.org/10.30631/pej.v4i2.72>.

- Juliantoro, Mohamad. 'Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan'. *Jurnal Al-Hikmah* 5, no. 2 (2017): 24–38.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Latifah, Nor. 'Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan'. *Educator: Jurnal Inovasi Tenaga Pendidik Dan Kependidikan* 2, no. 2 (2022): 175–83. <http://dx.doi.org/10.51878/educator.v2i2.1307>.
- Layn, Ayu Sari, and Muh. Ruslan Layn. 'Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah'. *Noken* 5, no. 2 (2020).
- Lestari, Ratna Ani, and S. Agus Santoso. 'Pelayanan Publik Dalam Good Governance'. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 2, no. 1 (2022): 43–55.
- Maani, Karjuni Dt. 'Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik'. *Jurnal Demokrasi* 8, no. 1 (2009): 47–60.
- Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prashasta, 2014.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Jonny Saldana. *Qualitative Data Analysis*. Singapore: Sage Publication, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.
- Muhadi, Ihsan, Giyoto, and Lilik Untari. 'Tata Kelola Stakeholder Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada Madrasah Tsanawiyah'. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 256–65. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2209>.
- Muhaimin. *Peran Kepala Sekolah Sebagai Pemimpin Utama Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Muhaimin, Abdul Mujib, Jusuf Mudzakkir, Marno, Abdul Muhaimin, and Abdul Halim. *Manajemen Stakeholder Dalam Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Munir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

- Nilamsari, Natalina. 'Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif'. *Wacana* 13, no. 2 (2014): 177–81.
- Rabbani, Mustafa Kamal, Arya Abimanyu, Ahmad Zaim Furqon, and Muhammad Ainul Yaqin. 'Manajemen Stakeholder Pada Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Pendidikan (SNP) Menggunakan Project Management Body of Knowledge (PMBOK)'. *JACIS: Journal Automation Computer Information System* 2, no. 2 (2022): 116–24. <https://doi.org/10.47134/jacis.v2i02.49>.
- Rachmawati, Imami Nur. 'Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara.' *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11, no. 1 (2007): 35–40. <https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184>.
- Riskiyah, Hasritatun. 'Analisis Stakeholder Dalam Kebijakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Di Kabupaten Jember'. Skripsi, Universitas Jember, 2018.
- Saleh, Sirajuddin. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017.
- Salim, and Syahrums. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.
- Sallatu, Muhammad Ambar. 'Partisipasi Stakeholder Dalam Formulasi RPJP-D Kabupaten Jenepono Tahun 2006-2026'. Tesis, Universitas Hasanuddin, 2007.
- Sasongko, Adi. *Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2023.
- Satriadi, Tubel Agusven, and Surya Kusumah. 'Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat SMA Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang)'. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Tanjungpinang* 2, no. 1 (2018): 28–39.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Sidiq, Umar, and Moh. Miftachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.

- Soedjono, Erwin. *Partisipasi Stakeholder Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2020.
- Somali, Soni Gunawan, Slamet Parsono, and Dudi Yudhokusuma. 'Peranan Komite Sekolah Dalam Mendukung Proses Kegiatan Belajar Mengajar Di Sekolah'. *Jurnal Pengabdian Tri Bhakti* 3, no. 2 (2021): 143–48.
- Sudibyoy, Bambang. 'Standar Tenaga Administrasi Sekolah berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008'. Jakarta: Sekretariat Jenderal, 2008. <https://repositori.kemdikbud.go.id/4796/>.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sukat. Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP N 3 Sambit Ponorogo, 15 December 2023.
- Sundari, and Tiara Eka Pharama. 'Stakeholders Dalam Pendidikan'. *At-Tazakki* 5, no. 2 (2021): 285–96.
- Suralaga, Fadhillah. *Psikologi Pendidikan: Implikasi Dalam Pembelajaran*. Depok: Rajawali Press, 2021.
- Wanto, Alfi Haris. 'Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City'. *Journal of Public Sector Innovations* 2, no. 1 (2017): 39–43.
- Wardhani, Dahlia Kusuma, and Sad Dian Utomo. 'Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Menteng'. Laporan Pengabdian Kepada Masyarakat, Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI, 2016. <https://stiami.ac.id/en/download-center/process/332>.
- Wulandari, Rintan, and Kasful Anwar Us. 'Sejarah Perkembangan Manajemen Strategi Dukungan Stakeholder'. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan* 1, no. 4 (2021): 336–48.
- Zahriani, Nurul, and Khairul Azmi. 'Strategi Pembelajaran Aktif Pada Anak Usia Dini'. *Buhuts Al-Athfal: Jurnal Pendidikan Dan Anak Usia Dini* 2, no. 1 (2022): 60–72.