

PELAYANAN SEKOLAH UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PESERTA DIDIK

Engla Asmi dan Chalid Sahuri

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: School Services to Improve the Quality of Students. The research was carried out in the existing SLTPN in District Kuantan Kuantan District Singingi Downstream, where the informant research is the principal, teachers, parents and prominent intellectuals. Data collected by interview and observation techniques, after the data was collected and then analyzed using qualitative descriptive analysis. The result showed that the services the school in improving the quality of junior high school students in Kuantan District Downstream been running pretty well. While the factors found to influence school services in improving the quality of students in junior sub Kuantan Kuantan District Downstream Singingi is empathy factor.

Abstrak: Pelayanan Sekolah untuk Meningkatkan Kualitas Peserta Didik. Penelitian ini dilaksanakan di SLTPN yang ada di Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi, dimana yang menjadi informan penelitian adalah kepala sekolah, guru, wali murid dan tokoh cerdik pandai. Pengumpulan data dilakukan dengan tehnik wawancara dan observasi, setelah data terkumpul kemudian dianalisa dengan menggunakan analisa deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa pelayanan sekolah dalam meningkatkan kualitas peserta didik di SLTP Kecamatan Kuantan Hilir sudah berjalan dengan cukup baik. Sedangkan ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan sekolah dalam meningkatkan kualitas peserta didik di SLTP Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi adalah faktor empati.

Kata Kunci: Strategi, pelayanan, birokrasi pendidikan, dan MBS.

PENDAHULUAN

Paradigma manajemen berbasis sekolah beranggapan bahwa satu-satunya jalan masuk yang terdekat menuju peningkatan mutu dan relevansi adalah demokratisasi, partisipasi, dan akuntabilitas pendidikan. Kepala sekolah, guru, dan masyarakat adalah pelaku utama dan terdepan dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah sehingga segala keputusan mengenai penanganan persoalan pendidikan pada tingkatan mikro harus dihasilkan dari interaksi dari ketiga pihak tersebut. Masyarakat adalah *stakeholder* pendidikan yang memiliki kepentingan akan keberhasilan pendidikan di sekolah, karena mereka adalah pembayar pendidikan, baik melalui uang sekolah maupun pajak, sehingga sekolah-sekolah seharusnya bertanggung jawab terhadap masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan diwilayahnya memberikan amanah kepada seluruh lembaga pendidikan yang ada di wilayah Kabupaten Kuantan Singingi untuk bisa menghasilkan lulusan yang unggul dan berkualitas.

Keunggulan lulusan yang diinginkan mencakup seluruh lembaga pendidikan mulai dari SLTA, SLTP dan SD. Sebab dengan memiliki lulusan yang berkualitas, akan membuat peserta didik bisa bersaing untuk memasuki sekolah unggulan yang ada di wilayahnya ataupun diluar wilayahnya. Keseriusan setiap sekolah untuk menyiapkan dan menghasilkan lulusan yang berkualitas tentunya untuk menekan angka ketidakkulusan yang terjadi dimasing-masing sekolah.

Salah satu wilayah di Kabupaten Kuantan Singingi yang juga merespon positif visi yang ingin diwujudkan oleh Dinas Pendidikan adalah UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Kuantan Hilir. Dimana melalui UPTD ini, diharapkan setiap sekolah mampu memberikan pelayanan pendidikan yang memuaskan kepada seluruh peserta didik sehingga bisa menghasilkan lulusan yang berkualitas. Konsentrasi memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas juga ditekankan kepada SLTP/SMP Negeri yang ada di wilayah Kecamatan Kuantan Hilir.

Penekanan ini bertujuan untuk bisa meng-

hasilkan lulusan-lulusan SLTP/SMP yang berkualitas dan bisa bersaing dengan lulusan-lulusan yang ada di kecamatan lainnya. Selain itu juga upaya memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas bertujuan untuk mempersiapkan peserta didik dalam menghadapi ujian akhir nasional di tingkat SLTP/SMP, yang tentunya dapat mengurangi angka ketidaklulusan peserta didik dalam menghadapi ujian akhir nasional. Karena dengan memiliki tingkat kelulusan yang tinggi, maka sekolah tersebut akan menjadi sekolah unggulan dan banyak menjadi pilihan bagi masyarakat untuk mensekolahkan anaknya. Pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada peserta didik merupakan bentuk tugas dan tanggungjawab yang dibebankan kepada pihak sekolah dalam rangka menghasilkan lulusan yang berkualitas dan mampu bersaing dengan sekolah-sekolah lainnya yang setara.

Tingkat kelulusan peserta didik dalam kurun waktu 2 tahun terakhir di SMP Negeri Kecamatan Kuantan Hilir masih berfluktuatif. Dimana untuk SMP Negeri 1 yang merupakan sekolah menengah lanjutan pertama menjadi unggulan dengan jumlah peserta didik yang paling banyak memiliki tingkat kelulusan yang meningkat, dimana pada tahun 2009/2010 memiliki tingkat kelulusan 76 % dengan jumlah peserta didik 129 orang sedangkan pada tahun 2010/2011 tingkat kelulusannya meningkat menjadi 98,4 % dengan jumlah peserta didik 127 orang. Peningkatan jumlah lulusan ini tidak terlepas dari pelayanan pendidikan yang diberikan pihak sekolah dari mulai sarana dan prasarana hingga kepada tenaga pengajar yang berkualitas. Namun berbeda dengan yang terjadi di SMP Negeri 4 yang mengalami tingkat kelulusan yang menurun dari 97,2 % menjadi 94,9 %. Kondisi ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 4 masih belum mampu memberikan pelayanan pendidikan yang maksimal kepada peserta didik yang nantinya mampu merangsang mereka untuk bisa lulus dalam ujian nasional.

Realita hasil ujian nasional yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan yang disediakan oleh pihak sekolah memberikan motivasi yang tinggi bagi peserta didik agar bisa

menikmati pendidikan dengan memuaskan. Oleh karena itu pihak sekolah harus mampu mempersiapkan strategi yang baik dalam upaya memberikan pelayanan pendidikan yang memuaskan kepada seluruh peserta didik, tentunya dengan segala fasilitas dan anggaran yang diperoleh pihak sekolah. Sebab dengan mempersiapkan strategi yang matang dalam upaya memberikan pelayanan pendidikan, diharapkan berdampak positif kepada tingkat kelulusan yang dihasilkan oleh pihak sekolah.

Osborne dan Gaebler (2000) berpendapat bahwa tuntutan akan kualitas pelayanan hanya dapat terpenuhi dengan upaya merumuskan konsep yang berorientasi pada masyarakat itu sendiri sebagai pelanggan bukan berorientasi pada birokrasi, eksekutif dan legislatif serta kelompok kepentingannya sedikit sekali orang dalam pemerintahan yang pernah menggunakan kata pelanggan. Kebanyakan organisasi pemerintah bahkan tidak tahu siapa pelanggan mereka.

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tencermin dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ndraha (1997) yang menyatakan bahwa, "Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya". Dengan demikian apabila janji dan kepercayaan tersebut terpenuhi dengan baik, maka partisipasi masyarakat terhadap pembangunan akan semakin berkurang juga, karena itu untuk menjamin pelayanan yang baik dibutuhkan seorang pemimpin yang mempunyai komitmen terhadap pelayanan masyarakat

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan sekolah untuk meningkatkan kualitas peserta didik di Tingkat SLTP Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

METODE

Pelaksanaan penelitian ini untuk pengumpulan data primer maupun data sekunder meng-

gunakan metode kualitatif melalui wawancara, terutama digunakan untuk menggambarkan (*deskriptif*) dan menjelaskan (*explanatory* atau *confirmatory*) tentang fenomena yang mempengaruhi strategi pelayanan internal organisasi untuk peningkatan kualitas peserta didik pada Tingkat SLTP di Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun yang menjadi alasan pemilihan metode kualitatif adalah keinginan untuk menganalisis serta mengenal masalah dan mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung, melakukan verifikasi untuk kemudian didapat hasil guna pembuatan rencana pada masa yang akan datang. Melalui wawancara dan observasi diharapkan hasil penelitian dapat mengungkapkan bagaimana pelayanan sekolah untuk meningkatkan kualitas peserta didik pada Tingkat SLTP di Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Sekolah untuk Meningkatkan Kualitas Peserta Didik

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tercermin dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dinyatakan bahwa hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya. Dengan demikian apabila janji dan kepercayaan tersebut terpenuhi dengan baik, maka partisipasi masyarakat terhadap pembangunan akan semakin berkurang juga, karena itu untuk menjamin pelayanan yang baik dibutuhkan seorang pemimpin yang mempunyai komitmen terhadap pelayanan masyarakat. Secara garis besar terdapat empat cara yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan masyarakat, yaitu cepat, adil, baik dan murah seperti yang dikemukakan oleh Ndraha (1997).

1. Cepat (*Faster*)

Upaya memberikan pelayanan yang cepat kepada peserta didik sudah dilakukan oleh pihak sekolah. Pelayanan yang cepat terutama ditujukan untuk memberikan informasi terbaru dari sistem

penyelenggaraan pendidikan dan merespon setiap persoalan yang dihadapi oleh peserta didik dalam mengikuti proses belajar. Hal ini dilakukan oleh pihak sekolah agar seluruh peserta didik dapat menerima informasi yang terbaru dalam penyelenggaraan pendidikan, sehingga apabila ada perubahan-perubahan dalam pelaksanaan sistem pendidikan setiap peserta didik dapat mempersiapkan dirinya dengan baik. Perubahan penyelenggaraan pendidikan terutama sering terjadi dalam pelaksanaan kurikulum, dimana perubahan kurikulum dalam 10 tahun terakhir sudah mengalami perubahan dua kali.

Apalagi pada tahun 2013 yang akan datang akan terjadi lagi perubahan kurikulum dalam penyelenggaraan pendidikan. Penekanan perubahan kurikulum yang terjadi biasanya pada mata pelajaran yang wajib dan pokok untuk diselenggarakan di sekolah dan diikuti dalam ujian nasional. Oleh karena itu dalam menanggapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam kurikulum, sekolah harus peka dan mampu mencari informasi dalam menghadapi perubahan tersebut. Karena dengan adanya kemampuan mengelola dan menterjemahkan informasi yang dilakukan, akan mempermudah pihak implementor pelayanan dalam mensosialisasikan perubahan. Untuk itu kepekaan terhadap informasi yang berhubungan dengan penyelenggaraan pendidikan di tingkat SLTP memang sangat dibutuhkan. Sebab apabila ada perubahan yang membutuhkan penyesuaian dan sosialisasi, pihak sekolah siap untuk menghadapi perubahan tersebut. Keterbukaan informasi yang diberikan juga sangat membantu peserta didik dalam mempersiapkan diri untuk menghadapi perubahan yang terjadi.

2. Adil (*Fairer*)

Guru masih sulit untuk bisa berlaku adil kepada seluruh peserta didiknya dalam memberikan pelayanan pada proses belajar mengajar berlangsung. Kesulitan berlaku adil dari guru lebih menjurus kepada memberikan perhatian yang sama kepada setiap peserta didik yang ada di kelas. Sebab perhatian yang diberikan merupakan bahasa nurani yang sulit diukur dengan tingkat rasionalitas, sehingga terkadang perhatian

yang diberikan bisa saja berjalan dengan sendirinya. Fakta ini memang sering terjadi dalam pelaksanaan proses belajar mengajar yang dilakukan oleh guru, dimana seorang guru akan lebih memberikan perhatian yang lebih kepada peserta didiknya yang pintar atau malah sebaliknya seorang guru akan memberikan perhatian yang lebih kepada peserta didiknya yang paling tertinggal di kelas.

Realita ini bisa saja terjadi, dimana guru akan memberikan perhatian lebih kepada peserta didiknya yang pintar. Sebab guru tersebut sangat tersanjung dan terhormat apabila ada peserta didiknya yang mampu menerima metode pengajaran yang disampaikan. Karena tidak semua peserta didik terkadang dapat memahami metode pengajaran yang disampaikan oleh seorang guru, sehingga hanya beberapa peserta didik yang bisa memahami materi pelajaran yang disampaikan oleh guru. Oleh karena itu apabila ada peserta didiknya yang pintar dan dapat menguasai setiap keilmuan yang disampaikan dalam proses belajar, tentunya guru tersebut akan memberikan perhatian yang lebih kepada peserta didik itu. Mungkin bisa saja sebaliknya, apabila ada seorang guru yang memiliki misi untuk merubah peserta didik yang pemalas menjadi lebih baik, tentunya seorang guru akan memberikan perhatian yang lebih kepada peserta didik tersebut.

3. Baik (*Better*)

Seorang guru harus mampu mempersiapkan materi dan metode pengajaran dengan baik serta harus mampu memberikan penilaian yang objektif bagi setiap peserta didik dalam setiap mata pelajaran. Karena dengan adanya penguasaan yang baik akan materi dan metode pengajaran yang akan digunakan, tentunya akan mempermudah dalam memberikan pemahaman kepada peserta didik yang mengikuti jam belajar yang dipegang oleh guru tersebut. Sehingga kemampuan guru dalam memahami materi yang disampaikan dan mampu menggunakan metode yang tepat dalam proses belajar dan mengajar akan berimplikasi kepada kemampuan peserta didik dalam memahami mata pelajaran yang diberikan.

Implikasi yang lebih jauh tentunya kepada

kualitas peserta didik terhadap mata pelajaran-mata pelajaran secara khusus atau secara umum. Oleh karena itu dalam upaya memberikan materi dan metode yang tepat dalam proses belajar, seorang guru harus melakukan persiapan yang baik sebelum memulai proses belajar dan mengajar. Selain persiapan materi dan metode, seorang guru juga harus bisa melakukan penilaian yang objektif kepada setiap peserta didiknya. Jangan pernah melakukan penilaian karena alasan nurani, seperti karena suku, karena kenal, karena anak pejabat, karena tentangga dan sebagainya. Sebab penilaian yang dilakukan dengan merujuk kepada hati nurani, biasanya tidak menghasilkan penilaian yang objektif. Untuk itu apabila guru bisa bersikap profesionalisme dalam melaksanakan proses belajar dan mengajar tentunya akan mempermudah guru dalam melakukan penilaian yang objektif kepada setiap peserta didik.

4. Murah (*Cheaper*)

Pelayanan yang murah itu diidentifikasi kepada pelaksanaan kegiatan yang tidak melakukan pungutan kepada peserta didik. Sehingga peserta didik tidak merasa terbebani dalam mengikuti kegiatan yang sudah ditetapkan oleh pihak sekolah. Kalaupun ada pungutan yang dilakukan, semata-mata memang sudah ketentuan dan kesepakatan dari pihak sekolah dan *stakeholders*-nya. Sebab bantuan pembiayaan penyelenggaraan sekolah saat ini sudah cukup tinggi dari pihak pemerintah, baik pusat melalui program BOS-nya dan pihak daerah melalui program hibahnya. Oleh karena itu setiap sekolah harus bisa memanfaatkan setiap pembiayaan yang diberikan, sehingga tidak perlu lagi melakukan pungutan kepada peserta didik dalam melaksanakan kegiatan pendidikan.

Salah satu kebutuhan pembiayaan yang diperlukan adalah untuk memenuhi kebutuhan fasilitas perpustakaan, laboratorium dan fasilitas lainnya yang mendukung. Karena dengan terpenuhinya fasilitas perpustakaan dengan kelengkapan buku yang diperlukan guru dan peserta didik akan sangat mendorong menghasilkan peserta didik yang berkualitas. dimana pemenuhan kebutuhan buku yang dilakukan sesuai

dengan perkembangan kurikulum dan tuntutan kurikulum. Sebab perpustakaan akan menjadi jendalanya ilmu, karena didalamnya tersedia berbagai macam bacaan yang bisa dijadikan referensi bagi guru dan peserta didik dalam memahami satu bidang ilmu.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Sekolah untuk Meningkatkan Kualitas Peserta Didik

Rendahnya mutu pelayanan masyarakat juga dapat dilihat dari beberapa gejala seperti prosedur pelayanan terkesan lambat dan berbelit, yang untuk setiap pengurusan mesti melalui beberapa bagian, kurang kejelasan dan kepastian persyaratan layanan, biaya layanan, kurang keterbukaan informasi waktu penyelesaian urusan, diskriminasi dalam pelayanan serta perilaku pelayanan yang kurang tanggap. Selain itu kurangnya kualitas layanan kepada masyarakat juga disebabkan oleh perilaku tidak baik dalam memberi pelayanan. Untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan sekolah untuk meningkatkan kualitas peserta didik di SLTP Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi digunakan teorinya Parasuraman yang menjelaskan bahwa mengukur kualitas pelayanan ditinjau dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

1. Tangibles

Para peserta didik banyak yang tidak peduli dengan media informasi yang disediakan oleh pihak sekolah. Sehingga tidak semua peserta didik yang memanfaatkan media informasi yang disediakan untuk mengetahui informasi terbaru di sekolah atau tentang pendidikan ditingkat SLTP. Akibatnya tidak semua peserta didik akhirnya mengetahui informasi yang disampaikan oleh pihak sekolah dalam upaya melaksanakan strategi pelayanan pendidikan dan pengembangan pendidikan. Dimana mayoritas peserta didik hanya mendapatkan informasi yang diberikan oleh teman atau guru yang ada di sekolah terhadap peraturan terbaru ataupun hasil ulangan yang diterimanya. Kondisi inilah yang seharusnya lebih diperbaiki oleh pengelola sekolah untuk bisa lebih membiasakan peserta didiknya memanfaatkan

media informasi sebagai alat informasi dalam penyebaran berita tentang pelaksanaan pendidikan ditingkat SLTP.

2. Reliability

Fakta yang berbeda terjadi bagi para guru yang bukan berasal dari sarjana pendidikan, dimana dengan tidak memiliki keilmuan dalam menyiapkan materi pelajaran dan metode pengajaran tentunya membutuhkan waktu bagi para guru untuk bisa melakukan persiapan pengajaran dengan baik. Sebab dengan keterbatasan jumlah guru yang dimiliki oleh sekolah membuat beberapa sekolah memiliki insiatif merekrut guru-guru yang bukan berasal dari dunia pendidikan, baik sebagai guru honor/bantu ataupun PNS. Fakta ini membuat beberapa sekolah memang memiliki guru yang bukan berasal dari sarjana pendidikan dalam upaya memenuhi kuota yang diinginkan. Sehingga dengan adanya penerimaan guru yang bukan dari sarjana pendidikan membuat kuota guru di sekolah-sekolah SLTP Kecamatan Kuantan Hilir dapat terpenuhi. Oleh karena wajar saja beberapa guru yang bukan berasal dari sarjana pendidikan membutuhkan waktu dan penyesuaian agar bisa mempersiapkan materi pelajaran dan metode pengajaran yang baik.

3. Responsiveness

Kemampuan pihak sekolah dalam merespon persoalan peserta didik juga sudah cukup baik, dimana pihak sekolah melalui guru berusaha untuk peka terhadap seluruh peserta didiknya yang menghadapi persoalan dalam melaksanakan proses belajar dan mengajar atau dengan lingkungannya. Karena memang ada beberapa peserta didik yang memang menceritakan persoalan kepada guru yang paling dipercaya atau guru kelasnya. Persoalan yang umumnya disampaikan selain permasalahan proses belajar dan mengajar, tetapi juga permasalahan yang berhubungan dengan lingkungannya, seperti kondisi sosial ekonomi dan pola interaksi. Para peserta didik yang menceritakan persoalannya tentang proses belajar dan mengajar, biasanya peserta didik yang memiliki prestasi dikelas. Mereka umumnya mengeluhkan metode meng-

ajar yang disampaikan oleh guru yang menurut mereka kurang bisa dimengerti oleh peserta didik yang ada dikelas.

4. Assurance

Kendala yang terkadang muncul adalah pengalaman mengajar guru yang masih belum memadai. Disebabkan oleh banyak sebagian guru yang ada disekolah masih merupakan guru baru, maka pengalaman mengajar yang dimiliki masih cukup minim. Sehingga para guru tersebut masih butuh waktu untuk menyesuaikan diri dalam menggunakan metode pembelajaran yang tepat dalam upaya mentransfer ilmu yang dimilikinya. Oleh karena itu dibutuhkan kegigihan dan keuletan dari para guru untuk mau mempelajari dan memahami metode pembelajaran yang paling bisa diterima oleh para peserta didiknya. Agar proses transformasi keilmuan yang diinginkan dapat dilaksanakan dengan baik dan memberikan dampak yang positif dalam peningkatan kualitas peserta didik di sekolah. Fakta lainnya apabila guru mampu memahami dan mentransfer ilmunya dengan baik, maka hasil lulusan yang berkualitas juga bisa diraih oleh sekolah.

5. Emphaty

Guru akan sedikit sulit memberikan nilai yang sebenarnya kepada peserta didik yang biasa berprestasi, sehingga nilai yang dihasilkan tetap tidak buruk. Sikap kurang profesionalismenya guru ini akaibat dorongan dari simpati yang ditunjukkan kepada peserta didiknya yang selalu berprestasi. Tetapi tidak pula semua guru memiliki sikap seperti ini, karena ada guru yang memang ingin menunjukkan kepada siapapun peserta didiknya nilai yang sebenarnya. Walaupun peserta didik tersebut adalah juara kelas tetapi ada guru yang tetap ingin menunjukkan nilai asli yang diperolehnya, agar peserta didik tersebut tetap memperhatikan pola belajarnya. Selain itu juga tuntutan pihak sekolah untuk bisa memahami apa yang dibutuhkan peserta didik memang harus tetap dilakukan. Supaya setiap kebutuhan peserta didik dalam upaya meningkatkan kualitasnya dapat terpenuhi.

SIMPULAN

Pelayanan sekolah untuk meningkatkan kualitas peserta didik di SLTP Kecamatan Kuantan Hilir sudah berjalan dengan cukup baik. Artinya pihak sekolah sudah cukup mampu menyediakan pelayanan yang cepat, adil, baik dan murah sesuai dengan kebutuhan dan harapan peserta didik. Kemampuan ini tidak terlepas dari kerjasama dan komitmen yang dibangun oleh pihak sekolah dengan seluruh komponennya dan *stakeholder*-nya. Sebab dengan terjalinya kerjasama yang baik diantara setiap komponen dalam sekolah seperti guru, administratif dan peserta didik yang terlibat langsung tentunya akan menyatukan persepsi yang dimiliki dalam upaya melaksanakan strategi pelayanan internal organisasi dalam meningkatkan kualitas peserta didik di sekolah. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan sekolah untuk meningkatkan kualitas peserta didik di SLTP Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi adalah faktor *emphaty*. Dimana dalam faktor ini pihak sekolah terutama guru masih cukup sulit untuk menunjukkan sikap profesionalismenya dalam proses belajar dan mengajar serta dalam memberikan penilaian.

DAFTAR RUJUKAN

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Gramedia, Jakarta.
- Hidayat, Nur. 2004. *Kualifikasi SDM Organisasi Publik, Disposisi di Era Otonomi Daerah*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Marsus, Suti. 2011. "Strategi Peningkatan Mutu di Era Otonomi Pendidikan", *Jurnal MEDTEK*, Volume 3, Nomor 2, UNM, Malang.
- Ndraha Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Osborne dan Gabler. 2000. *Mewirauahakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Birokrasi ke dalam Sektor Publik*. Binaman Pressindo, Jakarta.
- Sampara Lukman dan Sutupo. 2003. *Pelayanan Prima*. LAN, Jakarta.