

**PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI KOMPUTER DAN
IMPLEMENTASI PENGGUNANAN FASILITAS TERHADAP KEBIJAKAN
PENDIDIKAN DAN PENINGKATAN MUTU MENGAJAR GURU SEKOLAH
MENGAH KEJURUAN (SMK) AL-FALAH BANDUNG**

Asep Mulyana
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Nurtanio Bandung
Email: asepdimulyana@gmail.com

Jojo Sudarjo
Email: jojo.sudarjo@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to test and analyze the influence of information technology and the implementation of educational policies and the magnitude of the contribution of information technology and the implementation of educational policies on the quality of school services at Al-Falah Vocational School in Bandung. This research use a descriptive research type approach. The study was conducted at Al-Falah Vocational School in Bandung. The research sample of 40 respondents educators and education staff at Al-Falah Vocational School in Bandung. Research data were collected using a Likert Scale questionnaire tool with five choices that have been proven to have the required level of validity and reliability. Data analysis techniques using SPSS version 20 for Windows.

Keywords: Information Technology; Implementation of Education Policy; School Service Quality

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan dan besaran kontribusi teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah pada SMK Al-Falah di Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan tipe penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan pada SMK Al-Falah di Bandung. Sampel penelitian sebanyak 40 responden tenaga pendidik dan kependidikan pada SMK Al-Falah di Bandung. Data penelitian dikumpulkan dengan alat kuestioner model skala likert dengan lima pilihan yang telah terbukti memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang dipersyaratkan. Teknik analisis data menggunakan bantuan program SPSS *version 20 for Windows*.

Kata kunci: Teknologi Informasi; Implementasi Kebijakan Pendidikan; Mutu Pelayanan Sekolah

PENDAHULUAN

Perkembangan pendidikan semakin diperhatikan oleh karena itu dalam perkembangannya untuk mempersiapkan sumber daya manusia mempunyai dan mampu bersaing di negeri sendiri serta di Asia Tenggara bahkan mampu bersaing di dunia terutama di negara-negara maju yang jadi tujuan berbagai negara berkembang seperti Indonesia, maka dengan itu perlu mengikuti perkembangan teknologi informasi yang sangat membantu mengimbangi informasi-informasi berkaitan dengan akademik pengetahuan secara umum yang harus tahu paham tentang perkembangan ilmu sesuai referensi-referensi bermutu.

Perkembangan teknologi dan informasi semakin pesat, merambah berbagai bidang melampaui batas ruang dan waktu di tengah masyarakat global pada saat ini. Akibatnya penggunaan teknologi menjadi pola atau gaya hidup masyarakat milenial, atas dasar kebutuhan akan informasi dan kemudahan mendapatkan informasi tersebut.

Pesatnya kemajuan teknologi dan informasi apabila dihubungkan dengan budaya memang tidak terlepas dari sejarah perkembangan manusia. Semenjak dahulu, manusia bergerak maju dengan membuat

inovasi yang kreatif dalam memudahkan segala urusannya di dunia. Sayling Wen (2003, 15-24) dalam Kasemin menyimpulkan bahwa secara historis perkembangan Teknologi Informasi (TI) dapat dilihat menjadi 12 (dua belas) tahapan perkembangan, yakni : (1) penemuan kertas di China pada tahun 2000 SM, (2) penemuan papyrus di Mesir tahun 1000 SM, (3) terbitnya surat kabar pertama tahun 300 Masehi, (4) ditemukannya mesin cetak pertama oleh Gutenberg, (5) Morse pertama diciptakan oleh Guglielmo Marconi tahun 1895, (6) radio siaran diciptakan David Sarnoff, pada 1915 televisi diciptakan Paul Nivkov pada 1884 dan dikembangkan Zworykin pada 1981, (7) Televisi siaran dimulai pada tahun 1930, (8) Televisi berwarna diciptakan tahun 1970, (9) Sistem satelit komunikasi, rans Nasional Television, (10) *Computer*, (11) *Computer* dan *Communication*, (12) Internet, email, multimedia, *Interactive television*.

Dari 12 (dua belas) tahapan Wen, tahapan kedua belas merupakan tahapan perkembangan teknologi yang semakin hari semakin canggih. Semua produk teknologi tersebut menurut Kasemin (2015 : 9) merupakan produk barat apalagi dengan

ditemukannya teknologi cetak, informasi mampu menjangkau masyarakat luas dengan biaya yang jauh lebih murah yang kemudian dilanjutkan dengan penemuan radio, televisi, dan telepon, jarak dan waktu tidak menjadikan penghalang dalam memperoleh informasi.

Bukti bahwa teknologi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia dapat dilihat dengan ditemukannya teknologi jaringan yang memungkinkan keterkaitan antar jaringan dengan berbagai tataran baik lokal, nasional, maupun global. Sehingga teknologi menjadi kebutuhan dalam menjalankan kehidupan manusia pada masa sekarang ini di berbagai bidang, termasuk bidang pendidikan yang akan menjadi topik utama dalam pembahasan untuk penelitian yang akan dilaksanakan.

Dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi, pada akhirnya manusia menganggap bahwa peranan teknologi informasi menjadi sangat penting. Kasemi (2015 : 10-11) membagi peranan teknologi menjadi 4 (empat) yakni, meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja, menghasilkan keunggulan strategis, mengubah struktur organisasi, dan menawarkan keunggulan yang kompetitif. Apabila dilihat hubungannya dengan peningkatan mutu pendidikan, keempat peranan teknologi

tersebut telah mencakup materi substansial dalam meningkatkan mutu atau kualitas bidang pendidikan. Melihat realitas di sekolah sebagai lembaga pendidikan yang melayani kebutuhan masyarakat, teknologi informasi yang berbasis komputer seharusnya mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. Hal ini terjadi apabila sistem dirancang dengan sempurna bagi pengguna teknologi yang memahami manajerial dan organisasi. Tujuannya yakni meningkatkan efektifitas penggunaan teknologi tersebut. Selain meningkatnya efektifitas dan efisiensi kerja, teknologi seharusnya mampu menghasilkan keunggulan strategis bagi pengguna teknologi dalam melaksanakan kegiatan di sekolah.

Pandangan tentang pengaruh teknologi informasi terhadap sistem informasi organisasi dapat digambarkan oleh banyak ahli, diantaranya Raghunathan (1988) dengan mengutip sistem informasi telah dipandang oleh para peneliti manajemen hanya (1978) mendefinisikan sistem informasi merupakan satu set yang terdiri atas fasilitas dan orang untuk “mengumpulkan, menyeleksi, mendapatkan kembali, dan memproses informasi yang digunakan atau yang dikehendaki oleh seorang manajer atau

lebih dalam melaksanakan tugasnya,” Ives, Hamilton, dan Davis (dalam Alim, 1997 : 147) juga menggabarkan peranan sistem informasi yang tidak jauh berbeda.

Dengan membaca peranan teknologi dalam kehidupan manusia di berbagai bidang, tidak dapat dipungkiri pemerintah sebagai pemegang kebijakan dalam tatanan kehidupan bernegara harus mampu membaca dinamika perubahan kehidupan sosial dan budaya di dalam masyarakat, salah satunya di bidang pendidikan. (<http://dehasjsunda.blogspot.com/2012/05/>)

Adapun penyebab rendahnya mutu pendidikan di negara kita adalah sebagai berikut :

1. Rendahnya kualitas pendidik atau pengajar. Pendidik seharusnya seharusnya harus mempunyai motivasi untuk memperbarui keilmuannya dengan lebih banyak membaca dari media tulis maupun dari media elektronik. Maka tidak heran bila guru senior ilmunya ketinggalan oleh guru muda atau guru yang lebih muda, baik usianya maupun pengalaman kerjanya.
2. Kurangnya sarana dan prasarana belajar. Guru sebagai pendidik dituntut harus selalu menggunakan alat peraga untuk setiap melaksanakan KBM. Mungkin

bisa diatasi dengan membuat alat peraga sederhana, tapi tidak semua guru bisa membuat alat peraga. Jadi alangkah baiknya bila pemerintah yang menyediakan alat peraga semua mata pelajaran berikut petunjuk pemakaiannya. Juga terbatasnya buku sumber dan buku penunjang pembelajaran baik bagi siswa maupun bagi guru turut andil dalam rendahnya mutu pendidikan.

3. Kurang relevannya kurikulum yang dibuat pemerintah khususnya untuk daerah terpencil atau daerah pedesaan.
4. Kurang pedulinya pihak orang tua siswa terhadap pendidikan anaknya khususnya di daerah pedesaan. Seharusnya orang tua siswa sepenuhnya membebaskan pendidikan anaknya terhadap guru, karena guru mendidik anak hanya sekitar 5 – 7 jam di sekolah. Orang tua siswa harus memerhatikan anaknya di rumah, tanyakan apakah ada PR atau tidak ? Kalau ada PR suruh dikerjakan bila perlu dan bisa alangkah baiknya bila orang tua membimbing anaknya dalam membuat PR.
5. Siswa kurang motivasi dalam belajar, bila hal ini terjadi ini adalah tugas bersama yaitu guru dan orang tua untuk menumbuhkan dan meningkatkan motivasi siswa dalam belajar. Beri

pengertian dengan bahasa sederhana dan komunikatif pentingnya belajar untuk bekal hidup dan masa depan sebagai jembatan untuk menuju cita-cita.

6. Dampak buruk dari alat elektronik seperti televisi dan Play Station atau *game*. Seharusnya televisi mempunyai dampak positif terhadap ilmu pengetahuan. Tetapi kebanyakan anak bahkan orang tua kurang senang menonton berita, mereka lebih senang menonton sinetron atau acara gosip. Seharusnya anak dibimbing dan dibatasi waktunya menonton televisi. Anak juga jangan sampai kecanduan bermain *game* hingga lupa pada tugasnya untuk belajar, main game juga perlu dibatasi waktunya misalnya hanya pada hari libur saja dengan durasi waktu maksimal 2 jam (Setiawan, 2019).

Semakin canggih teknologi maka tentunya akan semakin mudah untuk meningkatkan mutu pendidikan. Namun kenyataannya tidaklah demikian, sebab faktanya kecanggihan teknologi sering disalahgunakan oleh sebagian orang. Dengan semakin canggihnya teknologi, maka sebenarnya tugas guru sebagai pendidik menjadi lebih berat. Sebab seorang guru harus selalu mengarahkan peserta didiknya untuk dapat memanfaatkan teknologi secara

tepat guna. Saat ini pendidikan di Indonesia sedang mengalami berbagai masalah, diantaranya masalah rendahnya mutu pendidikan, serta mulai terkikisnya moral anak bangsa. Banyak fenomena-fenomena yang terjadi yang merupakan indikasi dari lemahnya mutu pendidikan dan moral anak bangsa, diantaranya adalah beberapa tahun yang lalu terkuak peristiwa kekerasan seksual yang terjadi di sekolah taman kanak-kanak Jakarta International School, kemudian lagi peristiwa kekerasan fisik di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta, yang menewaskan seorang taruna junior, karena dianiaya oleh tujuh taruna seniornya.

Lembaga pendidikan yang seharusnya menyiapkan kader-kader penerus perjuangan bangsa di masa yang akan datang, malah justru terkadang menjadi tempat penanaman moral yang kurang baik. Kekerasan demi kekerasan yang terjadi di lembaga pendidikan terkadang membuat hati miris melihatnya.

Tentunya kita masih ingat ungkapan Ki Hajar Dewantara, yang menyatakan bahwa seorang guru di depan harus memberi teladan, di tengah memberi semangat, di belakang memberi dorongan.

Guru selama ini hanya mengutamakan *transfer of knowlage* dibandingkan dengan

transfer of value. Hal yang sama juga sering ditunjukkan oleh sikap orang tua, orang tua lebih senang jika anaknya pandai, tetapi orang tua seringkali mengabaikan dan mendorong anaknya untuk bermoral dan berakhlak baik. Apabila proses pendidikan hanya diarahkan semata-mata hanya untuk mengejar pencapaian kurikulum dan penguasaan materi pembelajaran saja, tanpa mempedulikan penanaman emosional dan spiritual, maka lembaga pendidikan hanya dijadikan tempat/pabrik yang melahirkan produk yang miskin akan moral dan akhlak. Sekolah memang seharusnya sebagai lembaga pendidikan formal menyiapkan alumninya sebagai orang yang siap masuk ke pasar kerja, namun dengan cacatan harus dibarengi pula dengan penanaman moral dan akhlak mulia.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal harus segera merubah *mindset* serta tujuan yang hendak dicapai, jika selama ini sekolah hanya mengutamakan pencapaian aspek pengetahuan (kognitif) saja, maka saat ini sekolah sebagai lembaga pendidikan formal harus menyeimbangkan antara pencapaian aspek pengetahuan (kognitif), sikap (afektif) dan keterampilan (prikomotorik). Kemudian, baik guru maupun orang tua harus dapat selalu

mengarahkan anak-anaknya untuk dapat memanfaatkan teknologi secara tepat guna, jika teknologi dimanfaatkan secara tepat guna, maka mutu pendidikan akan meningkat. Dalam perspektif makro banyak faktor yang memengaruhi mutu pendidikan, diantaranya faktor kurikulum, kebijakan pendidikan, fasilitas pendidikan, aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pendidikan, khususnya dalam kegiatan proses belajar mengajar, aplikasi metode, strategi dan pendekatan pendidikan yang mutakhir dan modern, metode evaluasi pendidikan yang tepat, biaya pendidikan yang memadai, manajemen pendidikan yang dilaksanakan secara profesional, sumberdaya manusia para pelaku pendidikan yang terlatih, berpengetahuan, berpengalaman dan profesional (Hadis dan Nurhayati, 2010:3).

Masukan ilmiah yang disampaikan para ahli dari negara-negara yang berhasil menerapkannya, seperti Amerika Serikat, Australia, Kanada, Selandia Baru dan Singapura selalu memunculkan konsep yang tidak selalu bisa diadopsi dan diadaptasi. Beberapa penerapan pola peningkatan mutu di Indonesia telah banyak dilakukan, namun masih belum dapat secara langsung memberikan efek perbaikan mutu. Diantaranya adalah usaha

peningkatan mutu dengan perubahan kurikulum dan proyek peningkatan lain; Proyek Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS), Proyek Perpustakaan, Proyek Bantuan Meningkatkan Manajemen Mutu (BOMM), Proyek Bantuan Imbal Swadaya (BIS), Proyek Pengadaan Buku Paket, Proyek Peningkatan Mutu Guru, Dana Bantuan Langsung (DBL), Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan Bantuan Khusus Murid (BKM). Dengan memperhatikan sejumlah proyek itu, dapatlah kita simpulkan bahwa pemerintah telah banyak menghabiskan anggaran dana untuk membiayai proyek itu sebagai upaya meningkatkan mutu pendidikan.

Dalam proses pendidikan guru memiliki peranan sangat penting dan strategis dalam membimbing peserta didik ke arah kedewasaan, kematangan dan kemandirian, sehingga guru sering dikatakan ujung tombak pendidikan. Dalam melaksanakan tugasnya seorang guru tidak hanya menguasai bahan ajar dan memiliki kemampuan teknis edukatif tetapi memiliki juga kepribadian dan integritas pribadi yang dapat diandalkan sehingga menjadi sosok panutan bagi peserta didik, keluarga maupun masyarakat (Sagala, 2007:99). Berikut ini adalah elemen dasar bagaimana

kita dapat meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia (Bull, 2010):

- a. Insan Pendidikan Patut Mendapatkan Penghargaan Karena itu Berikanlah Penghargaan
Staf (guru) akan termotivasi jika diberikan penghargaan ekstrinsik (gaji, tunjangan, bonus dan komisi) maupun penghargaan intrinsik (pujian, tantangan, pengakuan, tanggung jawab, kesempatan dan pengembangan karir). Manusia mempunyai sejumlah kebutuhan yang memiliki lima tingkatan (*hierarchy of needs*) yakni, mulai dari kebutuhan fisiologis (pangan, sandang dan papan), kebutuhan rasa aman (terhindar dari rasa takut akan gangguan keamanan), kebutuhan sosial (bermasyarakat), kebutuhan yang mencerminkan harga diri, dan kebutuhan mengaktualisasikan diri di tengah masyarakat.
- b. Meningkatkan Profesionalisme Guru dan Pendidik
Kurikulum dan panduan manajemen sekolah sebaik apapun tidak akan berarti jika tidak ditangani oleh guru profesional. Karena itu tuntutan terhadap profesionalisme guru yang sering dilontarkan masyarakat dunia usaha/industri, legislatif, dan pemerintah

adalah hal yang wajar untuk disikapi secara arif dan bijaksana.

Konsep tentang guru profesional ini selalu dikaitkan dengan pengetahuan tentang wawasan dan kebijakan pendidikan, teori belajar dan pembelajaran, penelitian pendidikan (tindakan kelas), evaluasi pembelajaran, kepemimpinan pendidikan, manajemen pengelolaan kelas/sekolah, serta teknologi informasi dan komunikasi.

Faktor-faktor internal seperti penghasilan guru yang belum mampu memenuhi kebutuhan fisiologis dan profesi masih dianggap sebagai faktor determinan.

c. Kurangi dan Berantas Korupsi

Menurut laporan BPK tahun 2003 lalu, Depdiknas merupakan lembaga pemerintah terkorup kedua setelah Departemen Agama. Kemudian Laporan ICW menyebutkan bahwa korupsi dalam dunia pendidikan dilakukan secara bersama-sama (Amin Rais menyebutnya korupsi berjamaah) dalam berbagai jenjang mulai tingkat sekolah, dinas, sampai departemen. Pelakunya mulai dari guru, kepala sekolah, kepala dinas, dan seterusnya masuk dalam jaringan korupsi. Sekolah yang diharapkan menjadi benteng pertahanan yang

menjunjung nilai-nilai kejujuran justru mempertontonkan praktik korupsi kepada peserta didik.

TINJAUAN TEORI

Teori Klasik

Teori klasik berasumsi bahwa pekerja atau manusia itu bersifat rasional, berpikir logik, dan kerja merupakan suatu yang diharapkan. Salah satu teori klasik adalah manajemen ilmiah yang dipelopori Federik W. Taylor. Sasaran pada pendekatan ini adalah kemakmuran maksimum bagi pengusaha dan karyawan. Selanjutnya Prinsip Studi Waktu dipelopori oleh Gilbreth menyatakan bahwa semua usaha yang produktif diukur dengan studi waktu secara teliti. Berdasarkan studi waktu muncul Prinsip Hasil Upah yaitu upah diberikan harus sesuai dengan hasil yang besarnya ditentukan dari studi waktu.

Pelopor klasik yang lain yaitu Henri Fayol yang menyatakan ada 5 pedoman manajemen yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pengkomandoan, pengkordinasian, dan pengawasan. Prinsip-prinsip pokok menurut Fayol: 1) kesatuan komando, 2) wewenang harus didelegasikan, 3) inisiatif harus dimiliki seorang manajer, 4) adanya solidaritas kelompok. Prinsip-prinsip tersebut harus bersifat luwes.

Selanjutnya Max weber berpendapat bahwa birokrasi merupakan cirri dari pola organisasi yang strukturnya dibuat sedemikian rupa sehingga secara maksimal dapat memanfaatkan tenaga ahli. Karakteristik birokrasi ditandai dengan:

- a. Pembagian tugas dan spesialis.
- b. Hubungan impersonal
- c. Adanya hirarki wewenang
- d. Administrasi secara tertulis
- e. Pembinaan pengembangan karir
- f. Tindakan seimbang dengan sumbangan

Setiap individu dalam organisasi mempunyai wewenang yang diatur oleh berbagai peraturan kebijakan dan ketetapan hukum sehingga diperlukan pembagian tugas sesuai dengan spesialis yang dimiliki individu. Birokrasi merupakan usaha untuk menghilangkan tradisi organisasi yang membuat keputusan secara emosional atau ikatan kekeluargaan sehingga mengakibatkan organisasi tidak efektif. Birokrasi juga tidak ada hubungannya dengan prosedur yang berbelit-belit, penundaan pekerjaan, ketidakefisienan, dan pemborosan.

Kelemahan teori klasik menurut Filley, Kerr dan Hous dalam Nanang Fatah(2009;24) adalah: 1) teori klasik adalah teori yang terikat waktu, hanya cocok diterapkan pada permulaan awal

abad duapuluh, 2) teori ini mempunyai ciri-ciri deterministik, hanya menekankan pada prinsip-prinsip manajemen tanpa memperhitungkan dimensi dalam manajemen, dan 3) asumsi teori ini dirumuskan secara eksplisit.

Menurut H. Hamzah B. Uno dan Hj. Nina Lamatenggo, (2011, 61). Mengatakan bahwa kecendrungan pendidikan di Indonesia di masa mendatang adalah sebagai berikut :

1. Berkembangnya pendidikan terbuka dengan modus belajar jarak jauh (*distance learning*). Kemudian untuk menyelenggarakan pendidikan terbuka dan jarak jauh perlu dimasukkan sebagai strategi utama;
2. *Sharing resource* bersama antar lembaga pendidikan/latihan dalam sebuah jaringan perpustakaan dan instrumen pendidikan lainnya (guru, laboraturiom) berubah fungsi menjadi sumber informasi daripada sekedar rak buku;
3. Penggunaan perangkat teknologi informasi interaktif, seperti CD-ROM multi media dalam pendidikan secara bertahap menggantikan televisi dan video.

Konsep peningkatan mutu pendidikan berbasis sekolah muncul dalam kerangka pendekatan manajemen berbasis sekolah. Pada hakikatnya MBS akan membawa

kemajuan dalam dua area yang saling tergantung, yaitu, pertama, kemajuan program pendidikan dan pelayanan kepada siswa-orang tua, siswa-dan masyarakat. Kedua, kualitas lingkungan kerja untuk semua anggota organisasi (Nurkolis, 2003: 81)

Kepuasan, harapan dan mutu merupakan hal yang saling berkaitan. Ishikawa dalam Suharsaputra (2015:292) menyatakan bahwa “*quality and customer satisfaction are the same thing*”. Ini berarti sebagus dan semahal apapun suatu produk dihasilkan atau pelayanan diberikan menjadi sia-sia jika tidak membuat pelanggan puas. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan untuk menetapkan arah kebijakan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen penyelenggara.

Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap penyelenggara layanan. Penelitian Smith dan Ennew tahun 2001 tentang word of mouth pada konsumen lembaga pendidikan ditemukan bahwa “konsumen yang puas dengan kualitas pelayanan dari lembaga tersebut akan memberitahukan kepada orang lain” (Nugroho,2015:5). *Word of*

mouth ini merupakan pernyataan baik secara personal/non personal yang disampaikan oleh orang lain selain perusahaan kepada pelanggan, biasanya mudah dipercaya karena disampaikan oleh orang yang akan dipercaya konsumen.

Dalam konteks pendidikan, menurut Kementerian Pendidikan Nasional sebagaimana dikutip Mulyasa (dalam Animatul Zahroh: 28), pengertian mutu mencakup input, proses, dan output pendidikan. Input pendidikan merupakan sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan demi berlangsungnya suatu proses. Sementara proses pendidikan merupakan perubahan sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Selanjutnya, output pendidikan merupakan kinerja sekolah, yaitu prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses dan perilaku sekolah. Oleh sebab itu, mutu dalam dunia pendidikan dapat dinyatakan lebih mengutamakan pada keberadaan siswa. Adapun menurut Sudarwan Danim (Sri Minarti, 2011: 329), mutu pendidikan mengacu pada masukan, proses, luaran dan dampaknya.

Menurut Townsend dan Butterworth (Jerry H, makawimbang, 2011: 51), ada sepuluh faktor penentu terwujudnya proses pendidikan yang bermutu, yakni:

1. keefektifan kepemimpinan kepala sekolah;
2. partisipasi dan rasa tanggung jawab guru dan staf;
3. proses belajar-mengajar yang efektif;
4. pengembangan staf yang terprogram;
5. kurikulum yang relevan;
6. memiliki visi dan misi yang jelas;
7. iklim sekolah yang kondusif;
8. penilaian diri terhadap kekuatan dan kelemahan;
9. komunikasi efektif baik internal maupun eksternal, dan
10. keterlibatan orang tua dan masyarakat secara intrinsik.

Peningkatan Mutu pendidikan menurut Irine (2015: 94) adalah suatu proses yang sistematis dan terus-menerus untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan faktor-faktor yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar yang menjadi target sekolah dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien.

Menurut Hadari Nawari (Sri Minarti, 2011: 339), *The Total Quality Manajement* (TQM) adalah manajemen fungsional dan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam

pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*). Menurut Sri Minarti (2011: 338) *The Total Quality Manajement* (TQM) sangat populer di lingkungan organisasi profit, khususnya di lingkungan berbagai badan usaha/perusahaan dan industri, yang telah terbukti keberhasilannya dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya masing masing dalam kondisi bisnis yang kompetitif.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

Alasan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif adalah untuk mencari pengaruh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan terhadap peningkatan mutu pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Al-Falah Kota Bandung.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Responden yang mengisi kuesioner adalah tenaga pendidik dan kependidikan SMK Al-Fatah. Hasil total terhadap kuesioner yang dijalankan adalah 40 responden. Adapun profil responden jika dilihat berdasarkan Usia, Pendidikan Terakhir,

Jenis Kelamin, Jenis Pekerjaan, Masa Kerja tenaga pendidik dan kependidikan sebagai berikut:

Tabel 1. Deskriptif Usia

	Frequency	Percent
<=30 tahun	4	8.33
31-35 tahun	3	6.25
36-40 tahun	7	14.58
41-45 tahun	14	29.16
46-50 tahun	9	18.75
51-55 tahun	3	6.25
56-60 tahun	5	10.41
61 tahun	3	6.25
Total	48	100.0

Sumber: Data yang diolah

Pada tabel 1, terlihat bahwa 8.35% berusia kurang dari 30 tahun, 6.25% responden berusia antara 31 sampai 35 tahun, 14.58% responden berusia antara 36 sampai 40 tahun atau 29.16% responden berusia antara 41 sampai 45 tahun, berusia dari 46 sampai 50 tahun, 6.25% responden berusia antar 51 sampai 55 tahun, 10.41% responden berusia antara 56 sampai 60 tahun, 6.25% responden di atas 60 tahun.

Tabel 2. Deskriptif Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent
SD	4	8.33
SLTP	2	4.16
SLTA	4	8.33
DIII	3	6.25
S1	33	68.75
S2	2	4.16
Total	48	100

Sumber: Data yang diolah

Tabel 2 menunjukkan bahwa 8.33% responden merupakan lulusan SD dan sisanya memiliki tingkat pendidikan terakhir SLTP, SLTA, Diploma dan perguruan tinggi.

Variabel teknologi informasi komputer ada 3 indikator yaitu penerima/pengguna, kemudahan, dan manfaat.

Berdasarkan wawancara dengan pengelola sekolah ditambah pengelola administrasi, sarana dan prasarana, kebijakan pengembangan teknologi informasi komputer di sekolah telah diberikan, semua tenaga pendidik dan kependidikan mampu menguasai komputer, mengakses internet, mengetahui dengan benar dan baik. Belum semua tenaga pendidik dan kependidikan memiliki komputer/laptop secara pribadi. Demikian dengan variabel teknologi informasi komputer dalam memproses penerima dan pengguna, kemudahan, manfaat teknologi informasi komputer bahwa kedepan sekolah SMK Al-Falah menerapkan sistem rapor secara *on line*. Sarana *hot-spot*, ICT pendukung pembelajaran, pelatihan penggunaan TI, pembuatan *blog*, *e-mail*, dan *website* dapat diakses oleh siapa saja.

Variabel teknologi informasi adalah ditunjukkan dari *cronbach 's Alpha* sebesar 0,936. Semua variabel teknologi informasi komputer adalah valid. Sebagai suatu tingkatan sekolah dalam memberikan mutu pelayanan mudah dan tidak berbelit belit, tenaga pendidik dan kependidikan cepat tanggap, perhatian terhadap pelanggan.

Besaran kontribusi indikator sikap pelaksana terhadap komunikasi menunjukkan hasil sebesar 0,666 dengan *probability* 0,000 dikatakan sangat kuat, kebijakan konsisten, cermat, jelas, penyampaian informasi sangat valid pada pelanggan. Sebagai suatu tingkatan tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan mutu pelayanan sangat profesional, percaya diri, *respect* terhadap pelanggan.

Kontribusi indikator sikap pelaksana terhadap *tangibles* (berwujud) menunjukkan hasil sebesar 0,667 dengan *probability* 0,000 dikatakan kuat, sarana prasarana memadai, nyaman. Sebagai suatu tingkatan sekolah mengembangkan sarana prasarana dan lebih meningkatkan dedikasi tenaga pendidik dan kependidikan lebih disiplin, pelanggan mudah mendapatkan mutu pelayanan dengan baik.

Variabel Teknologi Informasi

Besaran kontribusi indikator manfaat terhadap bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan 0,601 dengan *probability* 0,000 berarti ada hubungan signifikan antara manfaat terhadap bukti fisik dikatakan kuat, lengkap dan bermanfaat. Sebagai suatu tingkatan pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi informasi dalam mutu pelayanan sekolah dapat meningkatkan prestasi kerja peserta didik yang menggunakannya (Frans D. Davis, 1986). Bukti fisik yang memadai, gedung yang memadai, laboratorium yang mendukung pembelajaran, tenaga pendidik dan kependidikan yang terampil, administrasi yang akuntabel serta tempat informasi yang strategis dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat, tepat waktu, relevan dan akurat pada pelanggan.

Kontribusi antara indikator manfaat terhadap empati menunjukkan hasil sebesar 0,377 dengan *probability* 0,017 dikatakan kurang tanggap. Sebagai suatu tingkatan pengguna kurang memahami bahwa penggunaan teknologi dalam mutu pelayanan sekolah kurang bersikap disiplin, tegas dan penuh perhatian dari

pendidik dan kependidikan kepada pelanggan.

Besaran kontribusi antara indikator manfaat terhadap keyakinan menunjukkan hasil sebesar 0,368 dengan *probability* 0,20 dikatakan kurang meyakinkan. Sebagai suatu tingkatan pengguna kurang meyakinkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan mutu pendidikan kurang meyakinkan, bersikap kurang menguasai pengetahuan dan ketrampilan dari tenaga pendidik dan kependidikan kepada pelanggan.

Kontribusi antara penerima dan pengguna terhadap ketanggapan menunjukkan hasil sebesar 0,382 dengan *probability* 0,15 dikatakan kurang proposional. Sebagai suatu tingkatan pengguna kurang mengembangkan kinerja dari tenaga pendidik dan kependidikan kepada pelanggan.

Besaran kontribusi antara penerima dan pengguna terhadap keyakinan menunjukkan hasil sebesar 0,325 dengan *probability* 0,40 dikatakan kurang meyakinkan. Sebagai suatu tingkatan pengguna kinerja staf kurang mengembangkan pengetahuan komputer, kurang meyakinkan, kurang terampil memberi mutu pelayanan kepada pelanggan.

Variabel Implementasi Kebijakan Pendidikan

Berikut adalah penjabaran dari variabel Implementasi kebijakan pendidikan pada dimensi korelasi struktur birokrasi terhadap komunikasi menunjukkan hasil sebesar 0,771 dengan *probability* 0,000 dikatakan sangat kuat dan berperan menentukan kebijakan terhadap mutu pelayanan sekolah. Sebagai suatu tingkatan tenaga pendidik dan kependidikan memiliki kecermatan dalam tugas, kemampuan memahami pelanggan, tugas sesuai dengan basic bidang profesi, struktur organisasi jelas, tujuan sekolah terarah.

Kontribusi indikator struktur birokrasi terhadap kehandalan menunjukkan hasil sebesar 0,618 dengan probabilitas sebesar 0,000 dikatakan sangat kuat, cermat, tepat, dan ikut menentukan terhadap mutu pelayanan sekolah. Sebagai suatu tingkatan sekolah tetap melaksanakan program mutu pelayanan sekolah berupa penambahan program keterampilan. Besar kontribusi indikator struktur birokrasi terhadap ketanggapan menunjukkan hasil sebesar 0,601 dengan *probability* 0,000 dikatakan sangat kuat, tanggap dalam mutu pelayanan, cepat merespon dan menyelesaikan masalah mutu pelayanan

sekolah. Sebagai suatu tingkatan sekolah dalam memberikan mutu pelayanan mudah dan tidak berbelit belit, tenaga pendidik dan kependidikan cepat tanggap, perhatian terhadap pelanggan.

Besaran kontribusi indikator sikap pelaksana terhadap komunikasi menunjukkan hasil sebesar 0,666 dengan probability 0,000 dikatakan sangat kuat, kebijakan konsisten, cermat, jelas, penyampaian informasi sangat valid. pada pelanggan. Sebagai suatu tingkatan tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan mutu pelayanan sangat profesional, percaya diri, respek terhadap pelanggan.

Kontribusi indikator sikap pelaksana terhadap *tangibles* (berwujud) menunjukkan hasil sebesar 0,667 dengan *probability* 0,000 dikatakan sangat kuat, sarana prasarana memadai, nyaman. Sebagai suatu tingkatan sekolah mengembangkan sarana prasarana dan lebih meningkatkan dedikasi tenaga pendidik dan kependidikan lebih disiplin, pelanggan lebih mudah mendapatkan mutu pelayanan dengan baik.

Besaran kontribusi indikator Sumber Daya manusia terhadap *tangibles*

(berwujud) menunjukkan hasil sebesar 0,755 dengan *probability* 0,000 dikatakan sangat kuat, tenaga pendidik dan kependidikan berlatar belakang pendidikan sesuai dengan bidang keahlian. Sebagai suatu tingkatan sekolah mengembangkan otoritas tanggung jawab dalam penampilan melayani pelanggan dengan baik.

Besaran kontribusi sikap pelaksana terhadap kehandalan, sumber daya manusia terhadap kehandalan, ketanggapan, keyakinan masih menunjukkan hasil belum kuat dalam merespon memahami tugas pelayanan pada pelanggan. Latar belakang pendidikan tenaga pendidik dan kependidikan belum sesuai dengan tugas profesinya. Sebagai suatu tingkatan sekolah harus tetap melaksanakan program dalam memberikan mutu pelayanan kepada pelanggan dengan penuh kepastian dan tepat waktu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa: Hasil analisis frekuensi dan persentase teknologi informasi dan implemenetasi kebijakan pendidikan terhadap mutu pelayanan sekolah menunjukkan kriteria yang

signifikan sebesar 0,574 (57,4%) dan signifikan pada 0,000, pada SMK Al-Falah Kota Bandung. Terdapat kontribusi variabel teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan sebesar 0,574 (57,4%) dan signifikan pada 0,000 terhadap mutu pelayanan sekolah, berarti mutu pelayanan sekolah dipengaruhi oleh teknologi informasi dan implementasi kebijakan pendidikan sebesar 57,4% dan sisanya 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dua variabel independen tersebut. Kontribusi kepada mutu pelayanan sekolah berdasarkan nilai koefisien regresi, kontribusi Teknologi Informasi sebesar 0,049; Implementasi Kebijakan Pendidikan sebesar 0,293.

Pengaruh teknologi informasi sangat diperlukan pada SMK AlFalah Kota Bandung dalam meningkatkan prestasi kerja, memperbaiki kinerja tenaga pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik lebih berkualitas, akuntabel, kredibel, produktif, efisien dalam menggarap sumber daya manusia menjadi pribadi yang utuh. Pengambilan kebijakan mutu pelayanan sekolah, masalah khusus rekrutmen yayasan maupun sekolah mengangkat tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang menguasai pengetahuan dasar tentang komputer,

teknologi informasi untuk tugas profesinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bovaird T. E. Loeffler E. (2003). *Public Management and Governance*, London: Routledge.
- Charles.O Jones. (1994). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Polity)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Charles.O Jones. (1970). *An Introduction to the Study of Public Policy (1st edition)*. California. Belmont Wadsworth.
- Campbell. (1935). *Pengertian kurikulum*. <http://masterdagan.blogspot.com/2009/02/08>
- Christopher H Lovelock. (1991). *Service Marketing: Text, Cases and Reading*. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ
- Clelland Mc, D. C. (1973). *Testing for competence rather than for "intelligence."* *American Psychologist*, 28, 1-14. , on www.orientamento.it
- Dye,T.R. (1978). *Understanding Public Policy*, Prentice Hall-Engelwood Cliffts : N.J.
- Dwidjowijoto.R,N. (2003). *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi dan Evaluasi)*. Jakarta: Gramedia.
- Dwidjowijoto.R,N. (2008). *Public Policy*. Jakarta: Gramedia.

- Fred D. Davis. (1986). Perceived Usefulness. Perceived Ease Of Use dan User Acceptance Of Information Technology. *MIS Quarterly. September. Vol 13 Issue P. 318-340.*
- Flyn, Norman. (1991). *Public Sector Management Great Britain: Mavester Wheat Sheaf*.
<http://jurnalskripsitesis.wordpress.com/category/jurnal/page/4/>.
- Grindle M.S. (1980) *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princetone University Press.
- Hesel, Tangkilisan. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pikiran George Edwards*. Yogyakarta: Lukman Offset & Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia.
- Hadeli, M.A. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Ciputat Press.
- H.Uno B. Hamzah dan Nina.(2010). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indriantoro, Nur. (1996). *Sistem Informasi Strategik. Dampak Teknologi Informasi Terhadap Organisasi Dan Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Jurnal Kompak No 9 Februari. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi.
- James A Black and J. Dean Champion. (1992). *Metode Penelitian Sosial*. Penerjemah E. Kuswara Dira Salam dan Alvin Ruzhendi. Bandung: PT Etresco.
- Jogiyanto. (2000). *Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kadir Abdul, Triwahyuni. (2003). *Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kismartini, dkk. (2009). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Konvach.C.J. (2000). Self Regulatory Strategies In aAccounting Principles Course: Effects On Studen Achievement. *Paper Presented at The Mid- Wertern Enducational Research Association, Chicago*.
<http://www.cedu.niu.edu/pierce/selfregulatorystrategies.htm>
- Kotler, P and Armostrong Gary. (1993). *Principles Of Marketing Seventh Edition*. New Jersey Prentice.
- Leo, Agustino. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Public*. Bandung: Alfabeta.
- Lubis Hasan Hamid.A. (1988). *Analisis Wacana Pragmatic*. Medan: Badan Penerbit IKIP
- Luthans F. (1995). *Organisation Behavior*. Singapura: Mc Graw Hill..
- Majid A. dan D. Andayani. (2004). *Pendidikan Agama Islam Berbasis Kompetensi (Konsep dan Implementasi*

- Kurikulum 2004*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Martono. (2010). *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miller J.P. dan W. Seller. (1985). *Curriculum Perspective and Practice*. New York: Longmen.
- Mulyasa, E. (2003). *Kurikulum Berbasis Kompetensi Konsep Karakteristik dan Implementasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustafa Zainal. (2009). *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasir Muh. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Natigor, Fahmi Nasution. *Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku (Behavior Aspect)*. USU Digital Library. <http://library.usu.ac.id> (retrieved 16 April 2010).
- Purwanto Erwin Agus,dkk. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Parasuraman, et, al. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64.
- Parasuraman, et, al. (1994). Reassessment of expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : *Implication for Further Research*, Journal of Marketing, Vol.58. January. Pp. 111-24.
- Parasuraman, A., et, al. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectatio*. New York : New York Press.
- Prasetya, Irawan. (2007). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Print, M. (1993). *Curriculum Development and Design*. Second edition. St. Leonard Australia: Allen & Unwin.
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Reid, D. Robert. (1990). Hospitality Marketing Management (Van Nostrand Reinhold, New York). *Journal of Travel Research July 1990*.
- Rina, Trisnawati (1998). *Pertimbangan Perilaku dan Faktor Penentu*. Yogyakarta:Lukman Offset & Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia.
- Rohman Ainur Ahmad dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Ronald C Doll. (1974). *Geographic Connection to Pennsylvania*. Columbia University.