

MANAJEMEN MAJELIS PENDIDIKAN DAERAH (MPD) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA SUBULUSSALAM PROVINSI ACEH

Refi Syaputra*, Amiruddin**, Candra Wijaya

*Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Sumatera Utara

**Dr., M.Pd Co Author Dosen Pascasarjana UIN Sumatera Utara

***Dr., M.Pd Co Author Dosen Pascasarjana UIN Sumatera Utara

Abstract: This research uses qualitative naturalistic approach with field research type (field research). From some of the materials contained in this research, can be drawn some conclusions, among others: In general, the administrative education services of the secretariat and the response about all the educational problems of the Commissioners of the Regional Education Council (MPD) of Subulussalam Municipality have gone better than before. This is based on the results of observations of researchers, either from the observation or direct interviews of the informants, and not least the informants from the external institution itself. However, there are some indicators that have not been run in accordance with the wishes of the community, among others: a) Not yet fulfilled or not perfect some commissions that have been mandated by Qanun/Local Regulation of Subulussalam Municipality; b) There has not been found the working rules of the commission in the Regional Education Council (MPD) of Subulussalam City, both conceptually and juridically. Likewise, the completeness and supporting facilities in the field of administration entrusted to the secretariat, until now there are still some indicators that have not been met include: a) The structure of the secretariat board has not been fully fulfilled; b) The Secretariat has three Subdivisions of which one of the publications and documentation looks not maximally empowered; c) The vision of the institutional mission until now has not been updated; d) The most urgent office of the Regional Education Assembly (MPD) of Subulussalam City until now has not been realized.

Pendahuluan

Produk guru, dosen adalah prestasi para peserta didik dan lulusan-lulusannya dari suatu lembaga pendidikan, lulusan tersebut harus mampu bersaing dalam dunia akademisi dan dunia kerja yang tidak lain berfokus pada *output* lembaga pendidikan adalah kostumer.¹

Abdul Hadis, menjelaskan, banyak faktor yang mempengaruhi mutu pendidikan, diantaranya faktor kurikulum, kebijakan pendidikan, fasilitas pendidikan, aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pendidikan, khususnya dalam proses pembelajaran di kelas dan di kancah belajar lainnya.²

Pendidikan tidak hanya sekedar mendidik manusia menjadi tenaga siap pakai di pasar saja, melainkan lebih dari itu yang diharapkan yaitu “manusia seutuhnya atau menjadikan “*insan kamil*”. Hal ini dapat di peroleh melalui kondisi akademik yang kondusif ditambah peranan penting bagi seluruh lembaga pendidikan, baik yang dibawah pemerintah maupun swasta yang kesemuanya itu dapat menunjang keberhasilan pendidikan dalam menjalankan peran dan fungsinya dengan baik.

Kini keberpihakan pemerintah terhadap pendidikan semakin besar, antara lain tampak dengan lahirnya undang-undang Republik Indonesia (Sisdiknas). Peraturan Pemerintah Republik Standar Nasional Pendidikan dan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Guru dan Dosen.³Salahsatu yang belum optimal, namun sangat strategis dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia (SDM) pendidikan adalah aspek manajemen pendidikan. Kebijakan-kebijakan pemerintah menyediakan aspek ini tengah dirasakan dewasa ini oleh para *stakeholder* dibidang pendidikan, pengelola, pemerhati atau praktisi pendidikan, dosen, kepala sekolah dan guru.

Dewasa ini sistem pendidikan nasional menghadapi berbagai tantangan yang cukup besar dan mendasar, terutama dalam konteks pembangunan masyarakat, negara dan bangsa. Tantangan itu dirasakan sehubungan keadaan dan permasalahan di berbagai bidang kehidupan yang secara langsung memiliki kaitan dengan sisitem pendidikan nasional. Tantangan ini bersumber dari dua faktor yang saling berpengaruh baik dari faktor eksternal maupun faktor internal. Oleh karena itu pendidikan (organisasi pendidikan) dituntut untuk selalu melakukan perubahan dan pengembangan agar mampu merespon dan mengatasi berbagai tantangan tersebut.⁴

Memperhatikan kondisi pendidikan Indonesia saat ini masih jauh dari kata baik apalagi sempurna. Bisa disaksikan bersama, mulai dari masyarakat kota sampai desa banyak yang mengabaikan peranan masyarakat maupun lembaga resmi sebagai pemerhati pendidikan. Permasalahan pendidikan di Indonesia hingga saat ini memang sangatlah kompleks mulai dari hulu sampai hilir pasti ada saja yang perlu direvisi dan dievaluasi. Meperhatikan dan menyaksikan para pengeritisi pendidikan hanya berputar mengurus tentang bagaimana menciptakan tenaga pendidik yang profesional dan pendanaan pendidikan yang hingga sekarang masih tetap dianggap serba kekurangan.

Masyarakat merupakan lembaga ketiga setelah keluarga dan sekolah. Pendidikan dalam masyarakat dampaknya lebih luas. Corak dan ragam pendidikan yang dialami seseorang dalam masyarakat banyak sekali, meliputi segala bidang, baik pembentukan kebiasaan-kebiasaan, pembentukan pengertian-pengertian (pengetahuan) sikap dan minat, maupun pembentukan kesusilaan dan keagamaan.⁵

Ketiga lembaga pendidikan tersebut melakukan kerjasama diantara mereka baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan saling menopang kegiatan yang sama secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Dengan kata lain, perbuatan mendidik yang dilakukan oleh orang tua terhadap anak juga dilakukan oleh sekolah dengan memperkuatnya serta dikontrol oleh masyarakat sebagai lingkungan sosial anak.⁶

Partisipasi orang tua diperlukan dalam pendidikan keluarga, karena partisipasi orang tua atau *parental involvement* dalam pendidikan anak-anak telah dilihat sebagai mekanisme untuk meningkatkan standar mengembangkan kemitraan baru antara sekolah dan orang tua di masyarakat setempat. I Gede Aditya dkk; mengutip penjelasan dari Nasruddin, bahwa kurangnya kasih sayang orang tua terhadap anak, akan menimbulkan berbagai kesukaran pada diri anak, baik kesukaran dari segi emosional maupun dari segi perkembangan intelektual anak. Hanya dengan memberi rasa cinta kasih sayang yang tulus dari orang tua, seorang anak dapat menunjukkan potensinya. Oleh sebab itu, dalam keluarga anak banyak diberikan pengalaman sehingga terbentuk kepribadian dari anak sejak awal. Akan tetapi, banyak para orang tua menyerahkan sepenuhnya pendidikan anak pada sekolah atau satuan lembaga pendidikan. Padahal seharusnya orang tua memberikan perhatian dan semangat belajar yang lebih, karena waktu dirumah lebih banyak dari pada di sekolah.⁷

Munirwan Umar menjelaskan, orang tua adalah orang yang bertanggung jawab utama dalam pendidikan anak-anak. Namun dalam mengakui keterbatasan dan peluang yang dimiliki, sehingga orang tua meminta pihak luar untuk membantu mendidik anak-anak mereka. Pihak lainnya adalah guru di sekolah. Namun demikian, setelah anak dititipkan di sekolah, orang tua tetap bertanggung jawab untuk keberhasilan

pendidikan anak-anak mereka. Orang tua berperan penting dalam menentukan keberhasilan pendidikan mereka. Induk peran dan tanggung jawab antara lain dapat diwujudkan dengan membimbing kelangsungan anak belajar di rumah sesuai dengan program yang telah dipelajari anak-anak di sekolah belajar. Diantaranya dengan cara, mengawasi dan membantu pengaturan tugas sekolah serta menyelesaikan instrumen dan instruktur anak belajar.⁸

Kondisi untuk sumber daya yang dimiliki setiap daerah tidak merata untuk setiap daerah seluruh Indonesia. Untuk itu, pemerintah daerah dapat melibatkan tokoh-tokoh masyarakat, ilmuwan, pakar, berbagai disiplin yang ada di daerah otonomi, terutama yang terdapat di kampus sebagai *Brain Trust* atau *Thank-Thank* untuk turut membangun daerahnya. Sebaliknya, lembaga pendidikan juga harus membuka diri, lebih banyak mendengarkan opini publik, kinerjanya dan tanggung jawabnya dalam turut serta memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat, khusus pembangunan pendidikan dalam rangka meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) aset dan investasi masa depan daerah otonomi.⁹

Pemerintah daerah juga mempunyai kekuatan untuk memberikan dukungan dan motivasi masyarakat (dan orang tua peserta didik) untuk secara lebih aktif berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Wadah dewan pendidikan di kabupaten/kota harus diupayakan sedemikian rupa sehingga mempunyai kekuatan “memaksa” masyarakat dalam melakukan pembelaan kepentingan masyarakat berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan.¹⁰

Selaras dengan hal di atas, khusus Provinsi Aceh memiliki lembaga pemerhati pendidikan atau bisa dikatakan lembaga publik yang melayani segala problematika pendidikan, yang disebut dengan Majelis Pendidikan Daerah, disingkat dengan MPD. Lembaga ini resmi dan diakui dalam pemerintahan Aceh yang ditugaskan sebagai bagian dari memajukan dan pemberi penilaian tentang pendidikan di Aceh kepada pemerintah daerah kabupaten/kota. Payung hukum sebagai pelindung untuk lembaga ini, yaitu dengan dikeluarkannya Qanun Aceh Nomor 3 Tahun 2006 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Majelis Pendidikan Daerah Nanggroe Aceh Darussalam. Untuk setiap daerah kabupaten/kota, masing-masing bupati/walikota juga diberikan wewenang untuk mengeluarkan qanun atau Peraturan Walikota (Perwal) tersebut, dalam hal ini daerah Kota Subulussalam juga telah menegeluarkan Qanun Nomor 5 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Majelis Pendidikan Daerah.

Dengan mengikuti perkembangan informasi lembaga Majelis Pendidikan Daerah (MPD) Kota Subulussalam selama ini, ditambah dengan banyaknya masalah yang dikemukakan, khususnya ketua lembaga tersebut yang terkadang mempublikasikan (*share*) ke media sosial, tentang problematika tersebut. Melalui wawancara singkat peneliti dengan ketua lembaga tersebut pada tanggal 26 September 2017,¹¹ alasan ketua membagi ke kepublik, supaya semua kegiatan yang tujuannya meningkatkan pendidikan di Kota Subulussalam dan persoalan di dalam lembaga, bisa diakses dan diketahui, sehingga masyarakat sebagai penikmat kebijakan dan penerima layanan sekaligus pengontrol kegiatan birokrasi pemerintahan, khususnya *parastakeholder* pendidikan, lebih bertanggung jawab dan dapat memberikan masukan positif yang bersifat konstruktif, dalam memajukan pendidikan di Kota Subulussalam.

Masalah tersebut terespossemenjaktanggal 29 September 2017, oleh ketua lembaga tersebut, membagikan ke media sosial bahwa ada oknum guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang selama ini bertugas di salah satu Kecamatan Kota Subulussalam, mengajukan perpindahan ke luar daerah Kota Subulussalam. Hal ini dengan mempertimbangkan Kota Subulussalam masih kekurangan abdi negara, khususnya tenaga guru di Kota Subulussalam, ketua Majelis Pendidikan Daerah (MPD) Kota Subulussalam, mengingatkan secara lisan dan tulisan *by handphone* (*Via short message service* SMS) kepada Kepala Dinas Pendidikan Kota Subulussalam, untuk tidak mengabulkan permintaan tersebut, dan meminta penjelasan, kenapa bisa kepala sekolah yang bersangkutan menandatangani perpindahan tersebut. Dalam hal ini, dari keterangan ketua MPD belum ada dialog *intens* antara lembaga Majelis Pendidikan Daerah (MPD) dengan Dinas Pendidikan Kota Subulussalam.

Dengan hal tersebut, peneliti memperhatikan banyak kegiatan Majelis Pendidikan Daerah (MPD) tentang memberikan pelayanan pendidikan di Kota Subulussalam. Dalam pengamatan yang telah peneliti laksanakan pada tahap awal, peneliti menilai banyak tugas yang sudah dikerjakan, sesuai dengan tujuan yang di perintahkan oleh qanun. Namun disamping itu, masih ada yang belum sesuai harapan. Seperti perkara yang peneliti tuliskan pertama di atas, yang itu memberikan indikasi bahwa masih ada tugas yang belum sepenuhnya dijalankan dengan baik. Sehingga ketidak harmonisan atau kesenjangan, bahkan kurangnya komunikasi *intens* antara pengurus lembaga dengan para *stakeholder* pendidikan di Kota Subulussalam, khususnya para penerima layanan pendidikan. Dengan ini, maka sejatinya ada perbaikan dalam sistem atau manajemen Majelis Pendidikan Daerah (MPD) baik dalam internal lembaga itu sendiri, maupun lembaga yang diberi layanan atau para guru juga siswa sebagai bagian dari penerima layanan, dan tidak kalah penting, para *stakeholder* di Kota Subulussalam juga perlu dikaji ulang sejauhmana peranan dan tanggung jawab mereka dalam memajukan pendidikan Kota Subulussalam.

Pada prinsipnya, Majelis Pendidikan Daerah (MPD) berhak memberi penilaian atau teguran yang pada akhirnya bisa memotivasi dan memajukan pendidikan. Diantaranya dalam bentuk pemberian *reward and punishment* kepada lembaga atau guru maupun siswa sebagai penerima layanan bilamana itu dibutuhkan, yang tentunya sesuai dengan amanah yang diberikan kepada lembaga Majelis Pendidikan Daerah (MPD) seperti tertera dalam qanun, itu memiliki fungsi, wewenang dan tugas dalam memberikan bantuan segala problematika pendidikan di daerah. Sebagaimana diatur dalam qanun baik Qanun Provinsi Aceh maupun Qanun Kota Subulussalam, masing-masing dijelaskan pada, Bab II Pasal 4, 5 dan 6 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Majelis Pendidikan Daerah.¹²

Landasan Teori

A. Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *management* dengan kata kerja *to manage*, diartikan secara umum sebagai mengurus atau kemampuan menjalankan, mengatur dan mengontrol suatu urusan atau "*act of running and controlling a business*".¹³ Pengertian manajemen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) manajemen diartikan sebagai penggunaan daya secara efektif untuk mencapai sasaran, pemimpin yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.¹⁴

Dalam ajaran Islam, manajemen dipandang sebagai perwujudan amal saleh yang harus bertitik tolak dari niat baik. Niat baik tersebut akan memunculkan motivasi aktivitas untuk mencapai hasil yang optimal demi kesejahteraan bersama.¹⁵ Ada empat landasan untuk mengembangkan manajemen menurut pandangan Islam, yaitu kebenaran, kejujuran, keterbukaan dan keahlian. Seorang menejer harus memiliki keempat sifat utama agar manajemen yang dijalankan mendapatkan hasil yang maksimal.¹⁶

Didin dan Hendri menjelaskan, dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik.¹⁷ Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Mulai dari urusan terkecil seperti mengatur urusan rumah tangga sampai dengan urusan terbesar seperti mengatur urusan dalam bernegara, semua itu diperlukan pengaturan yang baik, tepat dan terarah dalam bingkai sebuah manajemen agar tujuan yang hendak dicapai bisa diraih dan bisa selesai secara efisien dan efektif. Dengan kata lain sesuatu yang terorganisir akan meminimalisir kesalahan dan kegagalan.

1. Definisi Manajemen

Robbin dan Coulter sementara manajemen menurut istilah adalah proses mengkoordinasikan aktifitas-aktifitas kerja sehingga dapat selesai secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.¹⁸ G.R. Terry sebagaimana dikutip Malayu S.P Hasibuan, memandang manajemen sebagai suatu proses, sebagai berikut:

*“Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources”*¹⁹ (manajemen bisnis proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengontrolan dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya). Sedangkan menurut Harbangan Siagian *Management* atau *“managing”* yang dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai pengurusan, pengelolaan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pengendalian, penyelenggaraan maupun penanganan.²⁰ yaitu penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau pemimpin yang bertanggung jawab atas berjalan atau tidaknya organisasi. Oemar Hamalik, Manajemen adalah suatu proses sosial yang berkenaan dengan keseluruhan usaha manusia dengan bantuan manusia lainnya serta sumber-sumber lainnya menggunakan metode yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.²¹

Menurut Yasaratodo mengutip dari Usman menjelaskan bahwa secara khusus memeberikan pengertian bahwa, manajemen pendidikan sebagai seni dan ilmu mengelola sumber daya pendidikan untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan Negara.²² Sementara itu, administrasi pendidikan sebagai rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara sistematis yang diselenggarakan dilingkungan tertentu terutama berupa lembaga pendidikan formal.²³

Dari semua definisi manajemen dan juga manajemen pendidikan diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa manajemen bisa dipahamisebagai berikut:

- 1) Setiap pekerjaan yang memiliki tata kelola dan aturan yang jelas juga terstruktur dengan baik dan benar
- 2) Seni mengendalikan manusia melalui motivasi, interaksi komunikasi sehingga termotivasi pikiran dan semangat, kemudian di tambah dengan sumber daya lain sebagai faktor pendukung sehingga endingnya menghasilkan efektif dan efisien
- 3) Proses menjalankan fungsi *Planning, Organizing Actuating, Controlling* (POAC) dengan menggunakan kreativitas manusia dan ditambah dukungan sumber daya lain sehingga tujuan dan sasaran akan tercapai
- 4) Mengkoordinasikan seluruh rangkaian kegiatan kepada anggota organisasi atau lembaga sehingga menghasilkan efektif dan efisien
- 5) Sedangkan manajemen pendidikan Islam adalah, proses pengelolaan yang baik lembaga pendidikan dengan merujuk aturan islami dengan mensiasati sumber belajar dan faktor pendukung pendidikan tidak terkecuali para pemerhati pendidikan sehingga lebih efektif dan efesien

Dari urain kesimpulan diatas penulis mengambil kata kunci bahwa segala pekerjaan akan terorganisir apabila pekerjaan tersebut terstruktur dengan baik. Dalam menerapkan manajemen disebuah lembaga atau instansi, baik formal maupun non-formal seorang menejer atau pimpinan harus mampu mempengaruhi dan motivasi dalam meningkatkanpartisipasi karyawan/bawahannya dalam bekerja. Sejatinnya pemimpin mengetahui seni kepemimpinan, menguasai penerapan ilmu manajemen, dan juga mampu membangun solidaritas dengan kektifan komunikasi dan konsolidasi kepada yang dipimpinnya.

a. Fungsi Manajemen

Dari definisi manajemen yang dipaparkan Stoner, dapat dipahami langsung apa saja yang menjadi fungsi dari manajemen. Stoner mengatakan bahwa “Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.²⁴ Sekarang jelas bahwa fungsi manajemen

menurut Stoner ada empat yaitu, perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Dalam buku manajemen organisasi pendidikan, disebutkan bahwa fungsi manajemen meliputi: Perencanaan dan pengambilan keputusan, Pengorganisasian (*organizing*), pengaturan (*directing*), koordinasi (*coordinating*), kepemimpinan (*leadership*), komunikasi (*communicating*), dan pengawasan (*controlling*).²⁵ Sedangkan Husaini Usman menjelaskan bahwa ruang lingkup dari substansi yang menjadi garapan manajemen pendidikan sebagai proses atau disebut juga sebagai fungsi manajemen adalah;

- 1) Perencanaan,
- 2) Pengorganisasian,
- 3) Pengarahan (motivasi, kepemimpinan, kekuasaan, pengambilan keputusan, komunikasi, koordinasi, negosiasi, manajemen konflik, perubahan organisasi, keterampilan interpersonal, membangun kepercayaan, penilaian kinerja) dan kepuasan kerja),
- 4) Pengendalian meliputi pemantauan (monitoring), penilaian, dan pelaporan, monitoring dan evaluasi sering di singkat ME atau Monev.²⁶

KH. U. Saefullah dalam bukunya Manajemen Pendidikan Islam,²⁷ merincikan dengan membuat tabel dari beberapa pendapat ahli tentang fungsi manajemen:

Dari berbagai perspektif fungsi manajemen di atas, penulis mengambil suatu rangkuman dari penjelasan fungsi manajemen yaitu teori yang dikembangkan oleh George R. Terry,²⁸ yaitu biasanya sering di singkat dengan POAC. *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*. Fungsi POAC. sendiri dalam suatu organisasi adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya. Berikut adalah pemaparan singkat tentang tiap-tiap bagian dari POAC.

b. Kepemimpinan dan Manajemen

Penulisan memasukkan pembahasan ini bukan untuk mengembangkan pengertian maupun teori dari kepemimpinan. Namun dalam manajemen dengan kepemimpinan adalah suatu ilmu terapan yang saling keterkaitan. Manajemen diberlakukan dan dijalankan atas dasar organisasi dan organisasi dinakhodai oleh seorang pimpinan. Kepemimpinan tidak akan berjalan tanpa adanya manajemen karena dalam unsur maupun fungsi manajemen terdapat tata kelola dan tatakerja dalam organisasi yang dibawah komando seorang pemimpin. Namun dari pada itu, konsep kepemimpinan dan manajemen sering menjadi tumpang tindih. Usman mengutip dari Cuban, bahwa salah satu perbedaan jelas antara kepemimpinan dan manajemen. Dia menghubungkan kepemimpinan dengan perubahan, sementara manajemen dilihat sebagai aktivitas pemeliharaan. Dia juga menekankan pentingnya kedua dimensi tersebut dalam kegiatan organisasi,²⁹ sehingga Mulyasa menyebutkan bahwa kegagalan dan keberhasilan suatu organisasi banyak di tentukan oleh pemimpinnya, karena pemimpin merupakan pengendali dan penentu arah yang hendak di tempuh oleh organisasi menuju tujuan yang akan dicapai.³⁰

Pemimpin merupakan orang nomor satu dalam sebuah komunitas organisasi. Di atas telah di singgung bahwa pemimpin ibarat nahkoda kapal yang harus mengarahkan jalannya kapal, dalam sebuah wadah yang disebut organisasi. Sejumlah manusia lainnya yang ada di dalam kapal tersebut adalah sumber daya penggerak kapal kerah yang diinginkan nahkoda tersebut, dalam kata lain kearah mana kapal berlayar, pelabuhan mana akan dituju, tergantung pada sang nahkoda. Untuk menggerakkan kapal, namun nahkoda tidak dapat bekerja sendiri, diperlukan bantuan dari dan kerja sama dengan sejumlah anak buah kapal-nya agar perjalanan lancar mencapai pelabuhan yang di tuju. Selain dengan kiasan itu James A. F. Stoner dan Charles Wankel mengutip pendapat Churchill yang mengtakan bahwa kepemimpinan adalah keterampilan mengarahkan, merupakan faktor (aktivitas) penting dalam efektifitas menejer/pemimpin (*Nevertheless, leadership abilities and skill in directing are important factors in managers effectiveness*).³¹

2. Majelis Pendidikan Daerah (MPD)

Setiap daerah tingkat provinsi dan kabupaten/kota memiliki otonomi tersendiri, yaitu semenjak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah. Yang dimaksud hak-

hak daerah yang dijabarkan dalam pasal 21, dalam menyelenggarakan otonomi daerah mempunyai hak sebagai berikut:

- 1) Mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya
- 2) Memilih pemimpin daerah
- 3) Mengelola aparatur daerah
- 4) Mengelola kekayaan daerah
- 5) Memungut pajak daerah dan retribusi daerah
- 6) Mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah
- 7) Mendapatkan sumber-sumber pendapatan lainnya yang sah
- 8) Mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.³²

Selain hak, daerah mempunyai kewajiban yang diatur dalam pasal 2, terdapat lima belas kewajiban yang dimiliki daerah yaitu:

- 1) Melindungi masyarakat, menjaga persatuan kesatuan, dan kerukunan nasional serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
- 2) Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
- 3) Mengembangkan kehidupan demokrasi
- 4) Mewujudkan keadilan dan pemerataan
- 5) Meningkatkan pelayanan dasar pendidikan
- 6) Menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan
- 7) Menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak
- 8) Mengembangkan sistem jaminan sosial
- 9) Menyusun perencanaan dan tata ruang daerah
- 10) Mengembangkan sumber daya produktif di daerah
- 11) Melestarikan lingkungan hidup
- 12) Mengelola administrasi kependudukan
- 13) Melestarikan nilai sosial budaya
- 14) Membentuk dan menerapkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan kewenangan
- 15) Kewajiban lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.³³

Dalam hal ini peneliti akan menfokuskan dalam kajian kewajiban daerah yaitu pada nomor 5 (lima) tentang meningkatkan pelayanan dasar pendidikan. Selain dukungan undang-undang Otonomi Daerah tersebut Provinsi Aceh memiliki undang-undang Otonomi Khusus bagi Provinsi Dearah Istimewa Aceh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006. Dengan berlandaskan otonomi khusus tersebut Aceh dapat mengeluarkan qanun/peraturan yang khusus diterapkan di Provinsi Aceh. Qanun Nomor 05 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pendidikan di Aceh dan Qanun Nomor 03 Tahun 2006 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Majelis Pendidikan Daerah (MPD).

3. Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.³⁴ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.³⁵

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁶

Lebih spesifik lagi Dwiyanto mendefinisikan, pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa pentingnya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak. Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi.³⁷

Dimensi Kualitas Pelayanan. Parasuraman, mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu:

- a) Bukti langsung (*tangible*). Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b) Keandalan (*reliability*). Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) Daya Tanggap (*responsiveness*). Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas.
- d) Jaminan (*assurance*). Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e) Empati (*empathy*). Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersipat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.³⁸

Klasifikasi berdasarkan sifatnya pelayanan. Berdasarkan sifatnya pelayanan dapat dibedakan menjadi pelayanan pribadi dan pelayanan sosial. *Pelayanan Pribadi*. Pelayanan yang bersifat pribadi pada umumnya berkaitan dengan kebutuhan fisik dan psikis seseorang. *Pelayanan Sosial*. Pelayanan sosial lazimnya berkaitan dengan kehidupan sosial organisasi.³⁹

Klasifikasi berdasarkan kegunaan. Pelayanan juga dapat diklasifikasikan pelayanan berdasarkan kegunaannya yaitu pelayanan inti, fasilitas dan pendukung. *Pelayanan Inti*. Merupakan jenis layanan utama yang dihasilkan. *Pelayanan Fasilitas*. Merupakan jenis pelayanan tambahan yang harus ada. *Pelayanan Pendukung*. Merupakan nilai tambah untuk meningkatkan daya saing dan daya tarik dari para pesaing.⁴⁰

Adapun indikator kualitas pelayanan yang baik apabila didukung oleh :

- a) Bukti langsung (*tangible*)
- b) Keandalan (*reliability*)
- c) Daya Tanggap (*responsiveness*)
- d) Jaminan (*assurance*)
- e) Empati (*empathy*).⁴¹

Reformasi birokrasi Indonesia bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Sedangkan salah satu peran strategis aparatur pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik itu adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian, setiap aparatur pemerintah wajib melayani kepentingan masyarakat secara prima, bukannya sebaliknya minta untuk dilayani.⁴²

Dari pada itu yang tidak kalah penting untuk diuraikan yaitu kaedah dalam pemberian pelayanan prima. Terdapat sejumlah kaedah dalam pelaksanaan pelayanan prima, yaitu meliputi yang berikut ini:

- b) *Ketetapan waktu pelayanan*, yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses
- c) *Akurasi pelayanan*, yang berkaitan dengan keandalan pelayanan dan bebas dari kesalahan

- d) *Kesopanan dan keramahan*, dalam memberikan pelayanan, khususnya ketika berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal
- e) *Tanggung jawab*, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanggulangan keluhan pelanggan eksternal
- f) *Kelengkapan*, yang berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung
- g) *Kemudahan mendapatkan pelayanan*, yang berkaitan dengan banyaknya *outlet*, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung lainnya
- h) *Variasi model pelayanan*, yang berkaitan dengan inovasi penemuan pola baru dalam pelayanan
- i) *Pelayanan pribadi*, yang berkaitan dengan fleksibilitas penanganan permintaan khusus
- j) *Kenyamanan memperoleh pelayanan*, yang berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan yang mudah di jangkau
- k) *Atribut pendukung pelayanan*, yang berkaitan dengan kebersihan lingkungan, ruang tunggu dan sebagainya.⁴³

Dari uraian kaedah-kaedah pelayanan prima di atas, penulis mengambil kata kunci bahwa, orang yang memberikan pelayanan idealnya terpatrit dalam hati dan pikiran untuk memberi pelayanan yang berasaskan tanggung jawab, profesional dan semangat yang tinggi, serta mendahulukan kepentingan pekerjaan dari pada kepentingan pribadi atau golongan, sebagaimana sumpah jabatan dalam menjalankan pekerjaan sebagai abdi negara.⁴⁴

Selanjutnya setiap pelanggan pasti ingin mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan. Secara umum kepuasan seperti pendapat Kotler, adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannyaterhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas dan sebaliknya.⁴⁵

4. Pendidikan

Pendidikan menempati posisi yang sangat sentral dalam membangun kehidupan sosial. Pendidikan menuntun manusia untuk meraih suatu kehidupan yang jauh lebih baik. Pendidikan sangat dibutuhkan manusia untuk membantu pengembangan dirinya, karena tanpa pendidikan manusia tidak akan mencapai semua yang akan diharapkan. Dengan demikian, pendidikan sangat penting bagi setiap manusia karena pendidikan dan manusia merupakan satu kesatuan yang utuh yang tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya.⁴⁶

Menurut Chandra, dikatakan bahwa pendidikan berasal dari kata dasar “didik” yang mempunyai arti memelihara dan memberi latihan. Kedua hal tersebut memerlukan adanya ajaran, tuntunan, dan pimpinan tentang kecerdasan pikiran. Pengertian pendidikan adalah proses pengubahan sikap dan perilaku seseorang atau sekelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Dengan melihat definisi tersebut, sebagian orang mengartikan bahwa pendidikan adalah pengajaran karena pendidikan pada umumnya membutuhkan pengajaran dan setiap orang berkewajiban mendidik. Secara sempit mengajar adalah kegiatan secara formal menyampaikan materi pelajaran sehingga peserta didik menguasai materi ajar.⁴⁷

Yuli Sectio Rini berpendapat, Pendidikan adalah segala daya upaya dan semua usaha untuk membuat masyarakat dapat mengembangkan potensi manusia agar memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, berkepribadian, memiliki kecerdasan, berakhlak mulia, serta memiliki keterampilan yang diperlukan sebagai anggota masyarakat dan warga negara. Di samping itu pendidikan merupakan usaha untuk membentuk manusia yang utuh lahir dan batin cerdas, sehat, dan berbudi pekerti luhur. Pendidikan mampu membentuk kepribadian melalui pendidikan lingkungan yang bisa dipelajari baik secara sengaja

maupun tidak. Pendidikan juga mampu membentuk manusia itu memiliki disiplin, pantang menyerah, tidak sombong, menghargai orang lain, bertaqwa, dan kreatif, serta mandiri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pendidikan baik sengaja maupun tidak, akan mampu membentuk kepribadian manusia yang matang dan wibawa secara lahir dan batin, menyangkut keimanan, ketakwaan, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan bertanggung jawab.⁴⁸

Ibnu Khaldun juga memberikan rumusan tentang pendidikan yaitu pendidikan merupakan proses mentransformasikan nilai-nilai dari pengalaman untuk berusaha mempertahankan eksistensi manusia dalam berbagai bentuk kebudayaan serta zaman yang terus berkembang, dan untuk mempertahankan diperlukan satu kemampuan dan keberanian, berbuat dan bertindak yang didasarkan kepada pendidikan, pengalaman, pergaulan dan sikap mental serta kemandirian yang biasanya disebut dengan sumber daya manusia yang berkualitas.⁴⁹

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas). Bab 1 mengatakan, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan bagi dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.⁵⁰

Dengan demikian pendidikan adalah segala daya upaya dan semua usaha untuk membuat masyarakat dapat mengembangkan potensi peserta didik agar memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, berkepribadian, memiliki kecerdasan, berakhlak mulia, serta memiliki keterampilan yang diperlukan sebagai anggota masyarakat dan warga negara.⁵¹ Menurut Langgulung, pendidikan adalah suatu proses yang mempunyai tujuan yang biasanya diusahakan untuk menciptakan pola-pola tingkah laku tertentu pada kanak-kanak atau orang yang sedang dididik.⁵² Sedangkan Menurut Abu Ahmadi dan Nur Uhbiyati yang dikutip oleh Usiono, pendidikan adalah membantu anak supaya anak itu kelak cakap menyelesaikan tugas hidupnya atas tanggung jawab sendiri.⁵³

Kesimpulan:

Dari beberapa uraian yang terdapat pada bab sebelumnya dalam Tesis ini penulis mengambil beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Pelaksanaan fungsi Manajemen Majelis Pendidikan Dearah (MPD) Kota Subulussalam dalam memberikan pelayanan pendidikan. Secara bertahap, lembaga MPD telah menjalankan manajemennya khususnya terkait dengan fungsinya sebagaimana diamanahkan dalam qanun MPD Kota subulussalam. Dari indikator fungsi MPD Kota Subulussalam yaitu:
 - a) Sebagai badan pemikir,
Lembaga MPD menerapkan sistim *coordinating* dan menjalankan bekerjasama dengan lembaga/ instansi lain sebagai mitra kerjanya, dan begitu juga lembaga *stakeholder* pendidikan di Kota Subulussalam
 - b) Sebagai badan pemberi pertimbangan,
Lembaga MPD dalam menjalankan fungsinya sebagai badan pemberi pertimbangan telah melakukan bersama pemerintah daerah rekrutmen guru, pemberi masukan dalam upaya pemerintah daerah memindahkan dan menempatkan guru PNS/ASN ke sekolah atau kedinas yang sesuai dengan kepangkatan dan kemampuan yang bersangkutan
 - c) Sebagai badan pemggerak partisipasi masyarakat.
Lembaga MPD selalu *update* memberikan informasi seputar pendidikan di Kota Subulussalam, baik melalui diskusi formal atau non formal.
 - d) Sebagai badan pengontrol dan penilai
Lembaga MPD selalu mengadakan diskusi kepada pihak pemerintah daerah. Apabila gagasan

maupun rencana pemerintah daerah dianggap baik dalam memajukan pendidikan, para komisioner selalu membantu dan men *support* program tersebut. Begitu juga sebaliknya, apabila sesuatu program pemerintah tidak berpihak kepada kemajuan pendidikan tidak segan-segan untuk menegur dan memberitakan kepada masyarakat luas melalui media cetak maupun medsos (media sosial) supaya masyarakat ikut serta mencegah dan memberi masukan terhadap program pemerintah tersebut

- e) Sebagai badan mediator masyarakat dengan pemerintah
Lembaga MPD menjembatani harapan masyarakat kepada pemerintah terkait permasalahan pendidikan. Para komisioner MPD rutin menjalankan kegiatan *public hearing* untuk lebih mengetahui langsung keluhan dan harapan masyarakat tentang pendidikan terhadap pemerintah daerah
2. Pelaksanaan wewenang Manajemen Majelis Pendidikan Daerah (MPD) Kota Subulussalam dalam memberikan pelayanan pendidikan. Lembaga MPD Kota Subulussalam juga dimanahkan oleh Qanun Kota Subulussalam (Qanun MPD) dalam menjalankan wewenangnya. Diantara wewenang MPD yaitu mengawasi dan menilai penyelenggaraan pendidikan pada setiap jalur, jenis dan jenjang pendidikan. Dalam hal ini, pengurus MPD Kota Subulussalam belum menemui kesepakatan yang lebih lanjut antara komisioner dengan kepala pemerintah daerah. Namun demikian, komisioner MPD telah berupaya menjalankan koalisi dan kerjasama dengan pemerintah, melalui penandatanganan nota kesepakatan dan sebagainya sehingga pada selanjutnya lembaga MPD lebih leluasa dalam menjalankan wewenang tersebut.
3. Pelaksanaan tugas Manajemen Majelis Pendidikan Daerah (MPD) Kota Subulussalam dalam memberikan pelayanan pendidikan. Lembaga MPD juga dititipkan tugas oleh qanun. Dalam hal ini penulis memberikan kesimpulan, diantara tugas MPD yang telah direalisasikan diantaranya:
 - a. MPD Kota Subulussalam telah mengeluarkan rekomendasi kepada pemerintah daerah terkait kemajuan pendidikan di Kota Subulussalam dan sudah ada yang disahuti berkat adanya rekomendasi tersebut, seperti pencairan honor bagi guru kontrak yang ada di Kota Subulussalam
 - b. MPD Kota Subulussalam telah berhasil dan sukses dalam menjalankan kerja sama dengan mitra kerjanya, Dinas Pendidikan Kota Subulussalam dalam hal perekrutan tenaga kontrak guru SD/MI dan SMP/MTs se-Kota Subulussalam. selain itu lembaga MPD juga memprakarsai setiap sekolah di bawah Kementerian Agama (Kemenag) untuk berkunjung ke perpustakaan membaca buku dengan sistem satu bulan satu jam
 - c. MPD Kota Subulussalam sukses menjalankan kepercayaan pemerintah daerah terkait mengurus beasiswa sampai pencairan dananya kepada seluruh mahasiswa yang berasal dari Kota Subulussalam.
4. Kebijakan yang dikeluarkan Majelis Pendidikan Daerah (MPD) Kota Subulussalam dalam memberikan pelayanan pendidikan. Para komisioner MPD dan sekretariat MPD memberikan penjelasan bahwa nyaris bahkan tidak ada satu kebijakan. Walaupun dikatakan kebijakan hanya bersifat teknis dalam menjalankan fungsi, wewenang dan tugas di lapangan. Menurut ketua umum MPD Kota Subulussalam hal teknis pun bukan dikatakan suatu kebijakan, namun tepatnya disebut suatu program yang telah disepakati dan seperti itulah mekanisme yang disuruh dalam menjalankan program di lembaga MPD Kota Subulussalam.

Endnotes:

¹ Martinis Yamin dan Maisah, *Standarisasi Kinerja Guru* (Jakarta: Gaung Persada. GP Press, t.t.), h. 28.

² Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, t. t.), h. 3.

³ Lihat Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 tentang Guru dan Dosen.

⁴ Abdul Azis Wahab, *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan, Telaah terhadap*

Pengelolaan Organisasi Pendidikan (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 275.

⁵Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), h. 39-55.

⁶*Ibid*, h. 37.

⁷I Gede Aditya, et.,al.*Pengaruh Partisipasi Orang Tua Dalam Mendidik Lingkungan Keluarga Terhadap Prestasi Belajar Siswa*. Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Genesha. Jl. Udayana N. 12 c. (Kampus Tengah) Singaraja Bali, h. 2-3.

⁸Munirwan Umar, *Peranan Orang Tua Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Anak*, (Published by Prodi Bimbingan Konseling FTK Ar-Raniry; All rights reserved 2016. ISSN 2460-4917 (*print*)2460-5794(*online*). Jurnal Ilmiah Edukasi Vol I, Nomor 1 Juni 2015, h. 20.

⁹Emmi Khilifah Harahap, *Manajemen Otonomi Pendidikan Di Indonesia*, (Dosen STAI Ma'arif Jambi. Dosen Luar Biasa Sultan Thaha Saifuddin Jambi) Jurnal Ri'yah, Vol, 01, No 02 Juli-Desember 2016, h. 149.

¹⁰Hadiyanto, *Mencari Sosok Desentralisasi Manajemen Pendidikan di Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 54.

¹¹Wawancara peneliti dengan ketua Majelis Pendidikan Daerah Kota Subulussalam. Tantang keadaan dan perkembangan dan permasalahan paling baru saat ini di lembaga Majelis Pendidikan Daerah Kota Subulussalam.

¹² Lihat Qanun Aceh Nomor 3 Tahun 2006 dan Kota Subulussalam (MPD) Nomor 5 Tahun 2009

¹³Fitzedward Hall, Kamus *Oxford English* (Oxford, 2005). Edisi cetakan lengkap terakhir kamus ini 1989.

¹⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 870.

¹⁵Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam* (Bandung: PustakaSetia, 2012), h. 49.

¹⁶M. A. Athoilah, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: PustakaSetia, 2010), h. 18

¹⁷Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Prkatik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 1.

¹⁸Robbin dan Coulter, *Manajemen, cet. 8*(Jakarta:PT Indeks, 2007), h. 8.

¹⁹George R Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, ed. Malayu S.P Hasibuan (Bumi Aksara, Jakarta, 2006), h. 34.

²⁰Harbangan Siagian, *Manajemen Suatu Pengantar*(Semarang: Satya Wacana, 1993), h. 9.

²¹Oemar Hamalik, *Manajemen Pendidikan..Ibid.*, h. 3.

²²Yasaratodo, *Profesi Kependidikan. Edisi revisi* (Medan: Unimed Press, 2018), h.82.

²³*Ibid.*, h. 83

²⁴James A.F. Stoner dan R. Erward Freeman*Manajemen* Jilid 1. (Jakarta: Intermedia, 1992), h. 39.

²⁵ Syafaruddin, *Manajemen Organisasi Pendidikan, Persfektif Sains dalam Islam* (Medan:Perdana Publishing, cet ketiga, 2017), h. 67-108.

²⁶ Husaini Usman, *Manajemen..Ibid.*, h. 21.

²⁷ Saefullah, *Manajemen..Ibid.*,h. 20-21

²⁸ George R. Terry, *Principles of Management* (Gergetown: Richard D.Irwin Homewood Inc, 1997),

²⁹ Husaini Usman, *Manajemen, Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 15.

³⁰ Chandra Wijaya, et. al, *Peningkatan..Ibid.*, h. 15.

³¹ Abdul Aziz Wahab. *Antonomi Arganisasi..Ibid.*,h. 81.

³² Lihat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah.

³³ Undang-Undang Otonomi Daerah

- ³⁴ Dahlan, *et.al.*KBBI, *Ibid.*,h. 646.
- ³⁵ Kotler, P., & Gary, A. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*,*Ibid.*, h. 82.
- ³⁶ Lihat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003
- ³⁷ *Ibid.*, h. 141.
- ³⁸ Mira Amelia, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar* (studi pada siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar Ipiems Cabang Banyumanik Semarang. (Jurnal t.p/t.t.), h. 6.
- ³⁹ Rasmadi, *Pelayanan Prima*, Departemen Pendidikan Nasional (Sawangan, Depok: Pusdiklat Pegawai Depdiknas, Mei 2007), h. 7-8.
- ⁴⁰ *Ibid.*, h. 8.
- ⁴¹ Mira Amelia, *Ibid.*,h. 8.
- ⁴² Rasmadi, *Pelayanan Prima Ibid.*,h. 13.
- ⁴³ *Ibid.*,h. 14.
- ⁴⁴ Lihat Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 1975 tentang Sumpah/Janji Pegawai Negeri Sipil.
- ⁴⁵ Kotler, P., & Gary, A.*Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*, e.12, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 204.
- ⁴⁶ Lilik Ardiansyah,*Pemikiran Ibnu Khaldun Tentang Pendidikan*(Skripsi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta Fakultas Ilmu Sosial Program StudiJurusanPendidikan Sejarah Tahun 2013), h. 46.
- ⁴⁷ Chandra Fransisc, “*Peran Partisipasi Kegiatan di Alam Masa anak, Pendidikan dan Jenis Kelamin sebagaiModerasi Terhadap Perilaku Ramah Lingkungan*”. (Disertasi S3. Program Magister Psikologi Fakultas Psikologi. Unversita Gadjah Mada Yogyakarta. 2009), h. 33.
- ⁴⁸ Yuli Sectio Rini *Pendidikan Hakekat, Tujuan, dan Proses* (sebuah tulisan dari hasil penelitian, yang dimuat dalam bentuk makalah Pdf. Pada tanggal), h. Abstrak tulisan, di unduh pada tanggal 14 Januari 2018.
- ⁴⁹ Rustam Thoyyib Darmuin,*Pemikiran Pendidikan Islam. Kajian Tokoh Klasik dan Kontenporer*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), h.16.
- ⁵⁰ Lihat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas)
- ⁵¹ Yuli Sectio Rini *Pendidikan..Ibid*, h.
- ⁵² Hasan Langgulung. *Manusia dan Pendidikan..Ibid.*,h.22.
- ⁵³ Usiono *Aliran Filsafat..Ibid*, h. 77.

Daftar Pustaka

- Amelia, Mira, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar* (studi pada siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar Ipiems Cabang Banyumanik Semarang. (Jurnal t.p/t.t.)
- Ardiansyah, Lilik, *Pemikiran Ibnu Khaldun Tentang Pendidikan*(Skripsi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta Fakultas Ilmu Sosial Program StudiJurusanPendidikan Sejarah Tahun 2013)
- Athoilah, M. A., *Dasar-dasarManajemen*, (Bandung: PustakaSetia, 2010)
- Aditya, I Gede et.,al.*Pengaruh Partisipasi Orang Tua Dalam Mendidikdik Lingkungan Keluarga Terhadap Prestasi Belajar Siswa*. Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Genesha. Jl. Udayana N. 12 c. (Kampus Tengah) Singaraja Bali
- Darmuin, Rustam Thoyyib, *Pemikiran Pendidikan Islam. Kajian Tokoh Klasik dan Kontenporer*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999)

- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008)
- Fransisc, Chandra, "*Peran Partisipasi Kegiatan di Alam Masa anak, Pendidikan dan Jenis Kelamin sebagai Moderasi Terhadap Perilaku Ramah Lingkungan*". (Disertasi S3. Program Magister Psikologi Fakultas Psikologi. Unversita Gadjah Mada Yogyakarta. 2009)
- Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005)
- Harahap, Emmi Khilifah, *Manajemen Otonomi Pendidikan Di Indonesia*, (Dosen STAI Ma'arif Jambi. Dosen Luar Biasa Sultan Thaha Saifuddin Jambi) *Jurnal Ri'yah*, Vol, 01, No 02 Juli-Desember 2016.
- Hadiyanto, *Mencari Sosok Desentralisasi Manajemen Pendidikan di Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004)
- Hall, Fitzedward, *Kamus Oxford English* (Oxford, 2005). Edisi cetakan lengkap terakhir kamus ini 1989.
- Hafidudin, Didin, dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Prkatik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003)
- Hadis, Abdul, dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, t. t.)
- Peraturan Pemerintah Kotler, P, & Gary, A. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*, e.12, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008)
- Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 tentang Guru dan Dosen.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 1975 tentang Sumpah/Janji Pegawai Negeri Sipil. Qanun Aceh Nomor 3 Tahun 2006 dan Kota Subulussalam (MPD) Nomor 5 Tahun 2009
- Rini, Yuli Sectio, *Pendidikan Hakekat, Tujuan, dan Proses* (sebuah tulisan dari hasil penelitian, yang dimuat dalam bentuk makalah Pdf. Pada tanggal), h. Abstrak tulisan, di unduh pada tanggal 14 Januari 2018.
- Rasmadi, *Pelayanan Prima*, Departemen Pendidikan Nasional (Sawangan, Depok: Pusdiklat Pegawai Depdiknas, Mei 2007)
- Robbin dan Coulter, *Manajemen, cet. 8* (Jakarta: PT Indeks, 2007)
- Stoner, James A.F, dan R. Erward Freeman *Manajemen* Jilid 1. (Jakarta: Intermedia, 1992)
- Syafaruddin, *Manajemen Organisasi Pendidikan, Perspektif Sains dalam Islam* (Medan: Perdana Publishing, cet ketiga, 2017)
- Siagian, Harbangan, *Manajemen Suatu Pengantar* (Semarang: Satya Wacana, 1993)
- Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam* (Bandung: Pustaka Setia, 2012)
- Terry, George R. *Principles of Management* (Gergetown: Richard D. Irwin Homewood Inc, 1997)
- , *Prinsip-prinsip Manajemen*, ed. Malayu S.P Hasibuan (Bumi Aksara, Jakarta, 2006)
- Usman, Husaini, *Manajemen, Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas)
- Umar, Munirwan, *Perenan Orang Tua Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Anak*, (Published by Prodi Bimbingan Konseling FTK Ar-Raniry; All rights reserved 2016. ISSN 2460-4917 (*print*)2460-5794 (*online*). *Jurnal Ilmiah Edukasi* Vol I, Nomor 1 Juni 2015.
- Wahab, Abdul Azis, *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan, Telaah terhadap Pengelolaan Organisasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Yasaratodo, *Profesi Kependidikan. Edisi revisi* (Medan: Unimed Press, 2018)
- Yamin, Martinis, dan Maisah, *Standarisasi Kinerja Guru* (Jakarta: Gaung Persada. GP Press, t.t.)

