

Analisis Kebijakan Peraturan Daerah Kabupaten Tebo Tentang Pelayanan Pendidikan

Bashori;^{1*} Nurzakiah;²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Imam Bonjol, Padang

Email: 1bashori2@uinib.ac.id, 2zakiahnur361@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.47766/itqan.v12i2.191>

ABSTRACT

Quality education services can develop the potential of students to the fullest. The purpose of this study was to analyze the regional regulations of Tebo Regency. This study uses a qualitative method with a literature study approach. The data sources in this study used primary data sources in the form of policy Number 1 of 2013 concerning Education Services and secondary data sources from various sources that support both journals and books related to policies. The data analysis technique used is in the form of content analysis. The results of this study indicate that the Education Service Policy has been regulated in the regional regulation policy of Tebo Regency Number 1 of 2013 concerning Education Services, as has been stipulated in the policy of the regulation regarding educational services, namely through: 1) 12 -Year Compulsory Education Pilot Program, 2) Children's Education Early Age, 3) Educators and Education Personnel.

Keywords: *Educational Policy, Service, Education; Statagic Management;*

ABSTRAK

Pelayanan pendidikan yang berkualitas dapat mengembangkan potensi peserta didik secara maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang kebijakan peraturan daerah Kabupaten Tebo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi pustaka. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer berupa kebijakan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pendidikan dan sumber data sekunder dari berbagai sumber yang mendukung baik jurnal maupun buku yang terkait dengan kebijakan. Teknik analisis data yang digunakan berupa analisis konten (content analysis). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kebijakan Pelayanan Pendidikan telah diatur dalam kebijakan peraturan daerah Kabupaten Tebo Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pendidikan, yang sebagaimana telah ditetapkan dalam kebijakan peraturan tersebut mengenai pelayanan pendidikan yaitu melalui: 1) Program Rintisan Wajib Belajar 12 Tahun, 2) Pendidikan Anak Usia Dini, 3) Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

Kata Kunci: Kebijakan, Pelayanan, Pendidikan

PENDAHULUAN

Pelayanan menjadi faktor penting bagi pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahan (Syafitri et al., 2019). Pada prinsipnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (costumer yang dilayani), yang bersifat tidak dapat dimiliki dan tidak berwujud merupakan pelayanan, seperti yang dijelaskan Norman (Sutopo, 2009). Pelaksanaan dari hak dan kewajiban daerah pada pasal 21 dan 22 Undang-Undang pemerintahan daerah No. 12 tahun 2008 pada dasarnya menjelaskan tugas pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri (Noranda, 2021).

Hal ini dikarenakan bahwa poin-poin yang menjadi hak dan kewajiban daerah menggambarkan bagaimana pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan di berbagai bidang yang meliputi aspek-aspek kehidupan masyarakat. misalnya saja bagaimana pemerintah daerah berkewajiban dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan yang menyangkut tentang pelayanan kepada masyarakat. Dapat terlihat bahwa pelayanan merupakan aspek penting yang harus diberikan kepada masyarakat. Dari berbagai hal yang menyangkut tentang pelaksanaan pelayanan di bidang Pendidikan yang ada dalam hak dan kewajiban daerah ada poin-poin penting yang kemudian menjadi

tugas pemerintah. Poin penting yang dimaksud ialah bagaimana pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan yang merupakan kebutuhan dasar bagi setiap masyarakat (Hatta, 2017).

Kebutuhan individu terhadap sesuatu akan berubah-ubah dengan seiring berjalannya waktu, dan kebutuhan tersebut tentunya akan menyesuaikan terhadap kemajuan zaman yang terjadi begitu cepat. Seperti halnya yang diharapkan pelanggan jasa, pemberi jasa layanan harus bisa menyediakan kualitas jasa layanannya (Ali, Kharis, & Karlina, 2019; Istikomah, Masriani, & Prasetyo, 2020). Pada jasa layanan lembaga pendidikan hal ini juga sangat berpengaruh, seperti semakin majunya IPTEK akan berpengaruh pula dengan semakin majunya IPTEK tentang pendidikan (Ilham, Islami, Abdurrahman, & Suryadi, 2021; Rahmah, 2015). Bagi lembaga pendidikan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang penting yang merupakan sebuah tolak ukur suatu lembaga pendidikan apakah sudah bisa dianggap berhasil ataukah belum. ketika pelanggan bisa merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan maka lembaga pendidikan tersebut yaitu sekolah dapat dikatakan sudah berhasil (Kurbani, 2017). Sebaliknya, bisa dikatakan lembaga pendidikan tersebut sudah gagal ketika pelanggan jasa pendidikan merasa tidak puas. Suatu kegiatan untuk memenuhi segala keinginan yang dibutuhkan oleh pelanggan merupakan pelayanan pendidikan. Pelanggan pendidikan akan merasa puas dan merasa kebutuhannya sudah terpenuhi dengan baik bahkan lebih dari harapan yang diharapkannya jika pelayanan yang diberikan berkualitas (Ningsih, Imron, & Triwiyanto, 2018).

Kualitas (mutu) suatu produk dapat berasal dari bahan pengerjaan atau teknologi yang digunakan. Menurut Wijaya (2019) dan Siregar (Siregar, 2018) kualitas merupakan hal dari sesuatu yang dipilih oleh pelanggan. Artinya kualitas berdasarkan pada dari pengalaman terhadap produk suatu penyedia jasa yang dapat berpedoman berdasarkan standar tertentu. Adapun menurut Minarti (2011) mutu pendidikan dapat dinilai dari masukan, proses luaran, dan dampaknya.

Seiring dengan perkembangan zaman, tantangan yang dihadapi Pemerintah Daerah semakin berat khususnya Kabupaten Tebo memiliki pekerjaan rumah yang perlu diselesaikan yaitu: (1) masih rendahnya kuantitas dan kualitas peserta didik; (2) masih rendahnya kualitas dan kesejahteraan guru; (3) belum memadainya sarana dan prasarana dalam mendukung proses belajar mengajar; dan (4) masih rendahnya partisipasi masyarakat serta lemahnya peran serta masyarakat dalam ikut serta dalam pengembangan pendidikan.

Dengan demikian, Pemerintah Kabupaten Tebo mengeluarkan kebijakan melalui perda No 1 tahun 2013 tentang Pelayanan Pendidikan. Kebijakan tersebut dikeluarkan dengan tujuan untuk mengatur penyelenggaraan pemerataan pendidikan, peningkatan kualitas anak didik dan/atau lulusan, tenaga pengajar, pemenuhan sarana dan prasarana pendidikan serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam dunia pendidikan. Sementara itu, urgensi penulisan artikel ini adalah mengsosialisasikan regulasi yang dikeluarkan oleh Pemda Tebo.

Sehubungan dengan masalah yang telah diuraikan di atas tadi, maka tujuan dari kepenulisan artikel ini adalah untuk menganalisis kebijakan daerah yang telah dikeluarkan Kabupaten Tebo tentang pelayanan pendidikan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan sudi pustaka (Shekedi, 2005). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal terpenting dari sifat suatu barang atau benda (Cakoni & Colton, 2014). Hal terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian/fenomena/gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer (kebijakan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pendidikan). Data sekunder dari berbagai sumber yang mendukung baik jurnal maupun buku yang terkait dengan kebijakan yang pernah dikaji (Wahidmurni, 2017). Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi karena jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (Newby, 2021). Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang sumber data empirik yang primer maupun sekunder berasal dari buku-buku, dokumen-dokumen, jurnal, atau literatur-literatur yang lain. Penulis menggunakan teknik analisis data berupa analisis konten (*content analysis*) karena jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kepustakaan, dimana sumber datanya adalah berupa jurnal dan dokumen-dokumen maupun literature dalam bentuk yang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Kebijakan

Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (Althaus, Bridgman, & Davis, 2020; Marlina & Bashori, 2021); Hanida (2009) mengemukakan bahwa pendapat beberapa defenisi yang dibuat oleh

pendapat ahli untuk menjelaskan arti kebijakan. Diantaranya Thomas Dye yang menyebutkan kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*what ever government chooses to do or not to do*) (Howlett & Cashore, 2014). Dengan demikian, kebijakan adalah media pemerintah dalam melaksanakan berbagai upaya program kepepemerintahan sesuai visi dan misi yang telah dibangunnya.

Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Kebijakan

Menurut Trust dalam Hanida (2009) yang berjudul *Penilaian Kapasitas (Capacity Assessment)* untuk mempengaruhi kebijakan adalah adanya suatu Kapasitas Kelembagaan. Adapun tingkatan atau level kapasitas yang mempengaruhi pengambilan suatu kebijakan adalah; 1) Individual level, yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, kompetensi, etika dan etos; 2) Institutional level, yaitu struktur organisasi, jenjang kendali, budaya organisasi dan penilaian kinerja; dan 3) Sistem level, yaitu hukum atau peraturan dan kebijakan publik.

Dalam penerapan kebijakan, pengambil kebijakan tidak dapat terlepas dari banyaknya informasi yang tersedia. Sebab ketepatan kebijakan ditentukan oleh akurasi informasi yang tersedia. Erat kaitannya dengan ketersediaannya informasi itu, ada yang perlu diperhatikan, Pertama, *kondisi kepastian*; kondisi kepastian merupakan kondisi dimana pengambil kebijakan mempunyai informasi yang lengkap mengenai masalah yang dihadapi, alternatif pemecahan yang tersedia, dan hasil-hasil yang mungkin diperoleh dari pemilihan alternatif pemecahan yang ada. Pengambilan kebijakan berada pada kondisi yang pasti jika dirinya dapat mengontrol dan mengantisipasi sepenuhnya hal-hal atau kejadian yang akan timbul. Karenanya, pengambilan keputusan benar-benar menguasai masalah yang dihadapi dan mengetahui konsekuensi dari setiap alternatif pemecahan yang ada.

Kedua, *faktor resiko*; resiko merupakan kondisi yang dapat diidentifikasi, didefinisikan, diprediksi kemungkinan terjadinya dan kemungkinankemungkinan hasil dari setiap alternatif yang jika pengambil keputusan dalam keadaan keterbatasan informasi yang berkaitan dengan keputusan yang akan ditetapkannya. Sebaliknya, suatu resiko tidak akan terjadi jika pengambil keputusan dapat merumuskan suatu kemungkinan secara obyektif.

Ketiga, *kondisi ketidakpastian*. Kondisi ketidakpastian merupakan kondisi dimana pengambil keputusan tidak memiliki informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan dalam keadaan yang demikian itu, pengambilan keputusan juga tak mampu untuk menetapkan berbagai kemungkinan yang

akan terjadi sebagai hasil dari pemilihan alternatif yang diambilnya. Karenanya, keputusan yang diambil pun bersifat spekulatif, dan sering kali mengandalkan intuisi yang semata sebagai pedomannya.

Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain” (WJS Poerwadarwinta, 2007). Pelayanan seperti yang dijelaskan Norman, Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Pantouvakis & Bouranta, 2013; Ritonga & Prasetyo, 2019). Pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan” (Ningsih et al., 2018).

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menpan Nomor 63/2003).

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan manusia atau masyarakat umum, baik berupa barang ataupun jasa dan merupakan pelayanan wajib yang harus diberikan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah.

Kualitas Pelayanan

Sesuai dengan ISO 2000 mendefinisikan kualitas merupakan totalitas karakteristik suatu produk baik barang atau pun jasa yang mampu menunjang kelebihan produk tersebut dalam memberikan kepuasan akan kebutuhan yang telah dispesifikan atau ditetapkan. Fajar (2008) menyebutkan bahwa Kualitas terdiri atas berbagai keistimewaan yang dimiliki oleh produk, yang dapat memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan, sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan terhadap produk yang digunakan. Keunggulan suatu produk atau jasa tergantung pada keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh jasa tersebut, apakah telah mampu memenuhi harapan dan keinginan pelanggan (Supranto, 2011) (Salabi, 2021).

Penilaian kualitas jasa dalam penelitian berdasarkan skala SERVQUAL (Service Quality) yang memiliki 21 atribut. Skala ini merupakan pengembangan

dari model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zethaml dan Berry (Tjiptono, 2018). Berdasarkan Atribut skala SERVQUAL di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat lima hal yang menentukan kualitas jasa antara lain; Keandalan atau Reliabilty merupakan keahlian untuk melakukan penyajian jasa sesuai layanan yang dijanjikan; Ketanggapan atau Responsiveness yaitu kemauan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan memberikan jasa secara sigap; Terjamin atau Assurance yaitu ilmu dan sikap menghargai pelanggan yang ditunjukkan oleh para karyawan dan keahlian para karyawan dalam membangun dan menjaga kepercayaan dari para pelanggan; Empati atau Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan secara individu serta Keberwujudan atau Tangible, yaitu penampilan dalam bentuk fisik, personel, perlengkapan serta bahan untuk komunikasi (Shinta, 2020).

PROGRAM RINTISAN WAJIB BELAJAR 12 TAHUN

Dalam peraturan daerah Kabupaten Tebo Nomor 1 tahun 2013 disebutkan bahwa program rintisan wajib belajar universal adalah program belajar yang diikuti oleh semua anak usia sekolah yang meliputi tingkat sekolah dasar, sekolah lanjutan pertama dan sekolah lanjutan atas atau sederajat. Setiap anggota masyarakat usia sekolah berhak mendapatkan pelayanan pendidikan wajib belajar universal. Orang tua dan masyarakat berperan secara aktif mendukung penyelenggaraan wajib belajar universal. Pemerintah Daerah berkewajiban memberikan pelayanan dan kemudahan atas terselenggaranya rintisan wajib belajar universal.

Wajib belajar merupakan program pendidikan minimal yang harus diikuti oleh warga Negara Indonesia atas tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Daerah (Khoirul Syani, Mufid, & Hazin, 2018). Wajib belajar ini merupakan salah satu program yang gencar digalakkan oleh Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas). Program ini mewajibkan setiap warga Negara Indonesia untuk bersekolah selama 9 (sembilan) tahun pada jenjang pendidikan dasar, yaitu dari tingkat kelas 1 Sekolah Dasar (SD) atau sederajat, hingga kelas 9 Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau sederajat. Sasaran wajib belajar 9 tahun adalah setiap warga negara yang berusia 7-15 tahun. Sementara itu, Pemerintah Pusat dan Daerah menjamin terselenggaranya wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya (Nurjanah, Listyaningsih, & Stiawati, 2018). Sebab wajib belajar merupakan tanggung jawab negara yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat.

Payung hukum pelaksanaan wajib belajar 9 tahun yaitu, Peraturan Pemerintah no 47 tahun 2008 tentang pelaksanaan wajib belajar 9 tahun, dan UU Otonomi Daerah No. 32 Tahun 2003, pendidikan dasar dan menengah telah diserahkan ke daerah. Pada tahun 2013, Kemendikbud mulai menjalankan kebijakan baru terkait upaya peningkatan mutu dan kualitas pendidikan di Tanah Air melalui beberapa program. Di antaranya Pendidikan Menengah Universal (PMU), atau dikenal dengan rintisan wajib belajar 12 tahun. Menurut Mendikbud, alasan pemerintah segera menggulirkan program PMU adalah untuk menyukseskan program wajib belajar 12 tahun. (Kompas, 7/1/2013) Pada tahun 2016 dikeluarkannya Permendikbud tentang Program Indonesia Pintar yang bertujuan untuk mendukung pelaksanaannya program rintisan wajib belajar 12 tahun. Orang tua dan masyarakat berperan secara aktif mendukung penyelenggaraan wajib belajar universal.

Pendidikan Anak Usia Dini

Disebutkan dalam peraturan daerah Kabupaten Tebo Nomor 1 tahun 2013 bahwa (1) Pemerintah Daerah mendorong penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini; (2) Pendidikan Anak Usia Dini sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diselenggarakan melalui jalur pendidikan formal, non formal dan informal; (3) Pendidikan Anak Usia Dini pada jalur formal dan non formal dapat diselenggarakan secara terpadu.

Pendidikan anak usia dini jalur formal terdiri dari Taman Kanak-kanak (TK) dan Raudhatul Athfal (RA). Terlepas dari kementerian apa yang bertanggung jawab terhadap pembinaanya, dalam beberapa hal baik TK maupun RA dalam pelaksanaannya tetap mengikuti kebijakan yang sama yang ditetapkan pemerintah baik melalui UU (Undang-undang) maupun PP (Peraturan Pemerintah).

Taman Kanak-kanak adalah salah satu bentuk satuan pendidikan anak usia dini pada jalur formal yang menyelenggarakan program pendidikan bagi anak usia 4-6 tahun (Wulandari & Purwanta, 2020). Penyelenggaraan PAUD jalur formal baik TK maupun RA khusus ditujukan untuk anak usia 4 hingga 6 tahun. Penyelenggaraan pendidikan pada Taman Kanak-kanak maupun Raudhatul Athfal (RA) berdasarkan prinsip-prinsip pendidikan anak usia dini adalah sebagai berikut: 1) Berorientasi pada kebutuhan anak; 2) Sesuai dengan perkembangan anak; 3) Sesuai dengan keunikan setiap individu; 4) Kegiatan belajar dilakukan melalui bermain; 5) Pembelajaran berpusat pada anak; 6) Anak sebagai pembelajar aktif; 7) Anak belajar dari konkret ke abstrak, dari yang sederhana ke yang kompleks, dari gerakan ke verbal, dan dari diri sendiri ke sosial; 8) Menyediakan lingkungan yang mendukung proses belajar; 9)

Merangsang munculnya kreativitas dan inovasi; 10) Mengembangkan kecakapan hidup anak; 11) Menggunakan berbagai sumber dan media belajar yang ada dilingkungan sekitar; 12) Anak belajar sesuai dengan kondisi sosial budayanya; 13) Melibatkan peran serta orang tua; dan 14) Stimulasi pendidikan bersifat menyeluruh dan mencakup semua aspek perkembangan (Direktorat Pembinaan PAUD, 2012)

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI nomor 90 tahun 2013 tentang penyelenggaraan madrasah, pasal 1 dinyatakan bahwa Raudhatul Athfal yang selanjutnya disingkat RA adalah salah satu bentuk satuan pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan formal yang menyelenggarakan program pendidikan dengan kekhasan agama Islam bagi anak berusia 4 (empat) sampai dengan 6 (enam) tahun. Selanjutnya pada pasal 2 dinyatakan bahwa RA memiliki program pembelajaran 1 atau 2 tahun.

Tujuan RA antara lain adalah: 1) Membangun landasan bagi berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, berkepribadian luhur, sehat, berilmu, cakap, kritis, kreatif, inovatif, mandiri, percaya diri, dan menjadi warga Negara yang demokratis dan bertanggung jawab; 2) Mengembangkan potensi kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, kinestetis, dan sosial peserta didik pada masa usia emas pertumbuhan dalam lingkungan bermain yang edukatif dan menyenangkan; dan 3) Membantu peserta didik mengembangkan berbagai potensi psikis dan fisik yang meliputi akhlakul karimah, sosio-emosional dan kemandirian, pendidikan agama Islam (PAI), bahasa, kognitif dan fisik/motoric agar siap memasuki pendidikan dasar.

Standar atau aturan yang digunakan dalam melaksanakan program pendidikan RA sama dengan yang dilaksanakan pada TK. Hanya dalam pelaksanaan RA berada dalam pembinaan dan pengawasan kementerian agama, sedangkan TK ada dalam pembinaan dan pengawasan kementerian pendidikan dan kebudayaan. Fungsi RA atau TK sendiri adalah membina, menumbuhkan, dan mengembangkan seluruh potensi anak secara optimal sehingga terbentuk prilaku dan kemampuan untuk memasuki pendidikan selanjutnya.

Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang (Syaparuddin & Elihami, 2019). Bentuk-bentuk satuan PAUD jalur nonformal anatara lain Kelompok Bermain (KB), Taman pengasuhan Anak (TPA) dan Bina keluarga balita (BKB). Kelompok bermain (Play Group) merupakan tempat bermain dan belajar bagi anak-anak sebelum masuk TK/RA. Pada umumnya kelompok bermain menampung anak-anak normal dalam rentang waktu usia 3-4 tahun.

Kelompok bermain bertujuan mengembangkan seluruh aspek fisik, mental, emosi, dan sosial anak.

Sementara itu, taman pengasuhan anak adalah lembaga kesejahteraan sosial yang memberikan layanan pengganti berupa asuhan, perawatan dan pendidikan bagi anak balita selama anak tersebut ditinggal bekerja oleh orang tuanya. TPA bertujuan membantu orang tua agar dapat bekerja dengan tenang sehingga mencapai prestasi yang optimal. Selain itu, juga menghindarkan anak dari kemungkinan terlantar pertumbuhan dan perkembangan jasmani, rohani, dan sosialnya. TPA umumnya melayani pengasuhan anak usia 2 bulan hingga 5 tahun.

Pendidikan anak usia dini pertama dan utamanya terdapat pada jalur informal, yaitu jalur pendidikan keluarga dan lingkungannya (Rahelly, 2018). Karena para orang tua banyak orang tua yang belum memahami pentingnya pendidikan sejak dini, maka pemerintah memfasilitasi pendidikan anak usia dini jalur formal dan nonformal. Sejatinya baik pendidikan formal maupun nonformal melengkapi pendidikan informal.

Pendidikan dini sebagai konsep pendidikan parenting adalah upaya pendidikan yang dilaksanakan oleh keluarga dengan memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia dalam keluarga dan lingkungan yang berbentuk kegiatan belajar secara mandiri. Parenting sebagai proses interaksi berkelanjutan antara orang tua dan anak-anak mereka yang meliputi aktifitas-aktifitas sebagai berikut: memberi makan (*nourishing*), memberi petunjuk (*guiding*), dan melindungi (*protection*) anak-anak ketika mereka tumbuh berkembang (Helmawati, 2018).

Keluarga sebagai unit sosial terkecil di masyarakat yang terbentuk atas dasar komitmen untuk mewujudkan fungsi keluarga khususnya fungsi sosial dan fungsi pendidikan, harus benar-benar dioptimalkan sebagai mitra lembaga PAUD. Oleh karena itu melalui program parenting sebagai wadah komunikasi antar orang tua, disamping itu untuk memberikan sosialisasi terhadap program-program yang diselenggarakan oleh lembaga PAUD, secara umum tujuan program parenting, adalah mengajak para orang tua untuk bersama-sama memberikan yang terbaik buat anak-anak mereka, sedangkan secara khusus tujuan pengembangan program parenting adalah sebagai berikut: 1) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan orang tua dalam melaksanakan perawatan, pengasuhan dan pendidikan anak di dalam keluarga sendiri dengan landasan dasar-dasar karakter yang bai; 2) Mempertemukan kepentingan dan keinginan antara pihak keluarga dan pihak sekolah guna menyingkronkan keduanya sehingga pendidikan karakter yang dikembangkan di lembaga PAUD dapat ditindaklanjuti di lingkungan keluarga; dan 3) Menghubungkan antara

program sekolah dengan program rumah. Lembaga PAUD yang memiliki program-program kelembagaan dan pembelajaran kadang kala bertentangan atau tidak selaras dengan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi di lingkungan keluarga. Dengan program parenting ini akan terjadi keselarasan dan keterkaitan, kerjasama yang saling mendukung, saling menguatkan (Huliyah, 2016).

Pendidik Dan Tenaga Kependidikan

Dalam peraturan daerah Kabupaten Tebo Nomor 1 tahun 2013 disebutkan bahwa (1) Pemerintah Daerah wajib memenuhi jumlah minimal pendidik dan tenaga kependidikan, termasuk tenaga administrasi di sekolah dasar untuk kelancaran proses pembelajaran di satuan pendidikan. (2) Dalam hal Pemerintah Daerah belum mampu memenuhi kebutuhan jumlah pendidik maka dapat dilakukan dengan cara merekrut tenaga honor, sesuai kualifikasi pendidik dan mata pelajaran yang dibutuhkan dengan berpedoman pada peraturan perundangundangan. (1) Pendidik dan Tenaga Kependidikan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan kaidah-kaidah pokok pendidikan, ketentuan pokok kepegawaian, norma dan etika serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (2) Pendidik dan/atau tenaga kependidikan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Standar pendidik dan tenaga kependidikan merupakan standar yang mengatur kualifikasi yang harus dimiliki oleh pendidik dan tenaga kependidikan, baik kualifikasi akademis maupun non akademis. Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2005, dijelaskan bahwa: "Standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan." Artinya standar itu meliputi sejumlah kriteria yang harus dipenuhi sebelum dan setelah menjalani jabatan sebagai pendidik dan tenaga kependidikan.

Sementara itu, sesuai Undang-Undang No. 19 Tahun 2005, Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Dalam hal ini, Profesional merupakan suatu pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, kemahiran, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi. Sebagai pendidik yang profesional, setiap guru wajib memenuhi standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru yang berlaku secara nasional dan memiliki sertifikat pendidik.

Pada lampiran Undang-Undang No.16 Tahun 2007, dijelaskan bahwa guru sebagai tenaga pendidik harus memiliki kualifikasi akademik pendidikan minimum diploma empat (D-IV) atau sarjana (S1) dalam bidang pendidikan SD/MI (D-IV/S1 PGSD/PGMI) atau psikologi yang diperoleh dari program studi yang terakreditasi. Sedangkan standar kompetensi yang harus dimiliki guru meliputi kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional.

Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Tenaga kependidikan meliputi kepala sekolah/madrasah, pengawas satuan pendidikan, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi, pengelola kelompok belajar, pamong belajar, dan tenaga kebersihan (Badan Standar Nasional Pendidikan). Setiap sekolah/madrasah wajib mengikuti standar pendidikan yang telah ditetapkan secara nasional.

Pada lampiran Permendiknas No. 13 Tahun 2007, menjelaskan bahwa kualifikasi kepala sekolah terdiri dari kualifikasi umum dan kualifikasi khusus. Kualifikasi umum yang harus dimiliki meliputi: (a) memiliki kualifikasi akademik sarjana (S1) atau diploma empat (D-IV) kependidikan atau nonkependidikan pada perguruan tinggi yang terakreditasi; (b) pada waktu diangkat sebagai kepala sekolah berusia setinggi-tingginya 56 tahun; (c) memiliki pengalaman mengajar sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun menurut jenjang sekolah masing-masing; dan (d) memiliki pangkat serendah-rendahnya III/c bagi pegawai negeri sipil (PNS) dan bagi non-PNS disetarakan dengan kepangkatan yang dikeluarkan oleh yayasan atau lembaga yang berwenang. Sedangkan untuk kualifikasi khusus dijelaskan bahwa kepala SD/MI harus memenuhi kualifikasi: (a) berstatus sebagai guru SD/MI; (b) Memiliki sertifikat pendidik sebagai guru SD/MI; dan (c) Memiliki sertifikat kepala SD/MI yang diterbitkan oleh lembaga yang ditetapkan Pemerintah.

Lebih lanjut, sesuai lampiran Permendiknas No.16 Tahun 2007, menyebutkan bahwa Guru pada SD/MI, atau bentuk lain yang sederajat, harus memiliki kualifikasi akademik pendidikan minimum diploma empat (D-IV) atau sarjana (S1) dalam bidang pendidikan SD/MI (D-IV/S1 PGSD/PGMI) atau psikologi yang diperoleh dari program studi yang terakreditasi. Selain kualifikasi akademik, tenaga pendidik juga diwajibkan memiliki kualifikasi non akademik, yakni memenuhi empat standar kompetensi utama guru yang mencakup kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional.

Pada kompetensi kepribadian guru juga banyak melaksanakan beberapa hal, diantaranya: (a) menjadi teladan yang baik; (b) saling menghargai, baik terhadap sesama pendidik maupun peserta didik; (c) menunjukkan etos kerja dan tanggung jawab; serta (d) menjunjung kode etik profesi. Adapun pada

kompetensi sosial diwujudkan melalui: (a) bersikap objektif dan tidak diskriminatif, baik terhadap sejawat maupun peserta didik; (b) berkomunikasi dengan baik kepada sesama pendidik, peserta didik, wali murid, maupun masyarakat; (c) mengikut sertakan wali murid dan masyarakat dalam program maupun penanganan kesulitan belajar; serta (d) berkomunikasi dengan rekan sejawat serta profesi lain.

Pada kompetensi professional, guru telah melaksanakan beberapa hal, misalnya: (a) Menguasai materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu; (b) menguasai standar kompetensi dan kompetensi dasar dari berbagai mata pelajaran pada kelas yang diampu; (c) memilih dan mengolah materi yang sesuai; dan (d) memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk berkomunikasi dan mengembangkan diri. (Sudarsri Lestari, 2018).

KESIMPULAN

Sesuai analisis paparan pembahasan data di atas Kebijakan Pelayanan Pendidikan telah diatur dalam kebijakan peraturan daerah Kabupaten Tebo Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pendidikan. Diantara paparan kesimpulannya sebagaimana telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut mengenai pelayanan pendidikan yaitu melalui (1) Program Rintisan Wajib Belajar 12 Tahun; (2) Pendidikan Anak Usia Dini; dan (3) Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Kharis, A., & Karlina, D. (2019). Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Go-Jek) Di Kota Mataram. *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 6(2), 75. <https://doi.org/10.31764/jiap.v6i2.641>
- Althaus, C., Bridgman, P., & Davis, G. (2020). The Australian Policy Handbook : A Practical Guide to The Policy-Making Process. In *The Australian Policy Handbook*. Routledge.
- Cakoni, F., & Colton, D. (2014). A Qualitative Approach to Inverse Scattering Theory. In *Applied Mathematical Sciences (Switzerland)* (Vol. 188). <https://doi.org/10.1007/978-1-4614-8827-9>
- Fajar, L. (n.d.). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hanida, P. R. (n.d.). *Penguatan Peran Masyarakat Dalam Proses Perumusan Kebijakan Publik*. "http://ozidateno.
- Hatta, I. H. (n.d.). *Kebijakan Pelayanan Pendidikan Bahasa Daerah Tingkat SMP di*

- Kabupaten Luwu*. Makassar: Skripsi Pendidikan Bahasa dan Sastra Daerah. Helmawati. (2018). *Mengenal dan memahami PAUD / Helmawati*. Bandung: Rosdakarya.
- Howlett, M., & Cashore, B. (2014). Conceptualizing Public Policy. In *Comparative Policy Studies* (pp. 17–33). https://doi.org/10.1057/9781137314154_2
- Huliyah, M. (2016). Hakikat pendidikan anak usia dini jalur pendidikan informal. *Pendidikan Guru Raudlatul Athfal*, 1(1), 61–62.
- Ilham, M., Islami, N., Abdurrahman, F., & Suryadi, S. (2021). E-aedes Framework based on Geographical Information System: Stakeholder Perceptions. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(6), 453–456.
- Ir. agustina Shinta, M. P. (2020). Manajemen Pemasaran : Manajemen Pemasaran Modern. In *Management Pemasaran* (Vol. 9). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Istikomah, I. I., Masriani, M., & Prasetyo, M. A. M. (2020). Pengaruh Sistem Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Guru Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Di Provinsi Jambi. *NUR EL-ISLAM: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Keagamaan*, 7(1), 121–143.
- Khoirul Syani, A., Mufid, S., & Hazin, M. (2018). Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Pendidikan Wajib Belajar 9 Tahun di Kecamatan Ngadiluwih. *Khazanah Pendidikan*, 11(1). <https://doi.org/10.30595/jkp.v11i1.2309>
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22–35.
- Marlina, L., & Bashori, B. (2021). Analisis Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(1), 33–48. <https://doi.org/10.47766/idarrah.v5i1.1439>
- Minarti, S. (2011). Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri. In *International journal of Educational Management*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Newby, L. (2021). How to Research Individuals. In *How to Research Individuals*. https://doi.org/10.47594/rmps_0047_ht
- Ningsih, D. A., Imron, A., & Triwiyanto, T. (2018). Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(2), 245–254. <https://doi.org/10.17977/um027v1i22018p245>

- NORANDA, R. D. W. I. (2021). *Studi Tentang Peran Serta Masyarakat Dalam Pembangunan Daerah (Telaah Terhadap Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah)*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Nurjanah, F., Listyaningsih, L., & Stiawati, T. (2018). *Partisipasi Masyarakat Dalam Mendukung Program Wajib Belajar 12 Tahun Di Kecamatan Petir Kabupaten Serang*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Pantouvakis, A., & Bouranta, N. (2013). The Link between Organizational Learning Culture and Customer Satisfaction. *The Learning Organization*, 20(1), 48–64. <https://doi.org/10.1108/09696471311288528>
- Rahelly, Y. (2018). Implementasi Kurikulum 2013 Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Sumatera Selatan. *Jurnal Pendidikan Usia Dini*, 12(2), 381–390.
- Rahmah, A. (2015). Digital Literacy Learning System for Indonesian Citizen. *Procedia Computer Science*, 72, 94–101. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.109>
- Ritonga, M. A., & Prasetyo, M. A. M. (2019). Peningkatan Kinerja Guru Pesantren Melalui Sistem Reward dan Punishment. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 3(1), 37–51. <https://doi.org/10.47766/idadrah.v3i1.611>
- Salabi, A. S. (2021). Pengembangan Karier Guru Di Pesantren Darul Ihsan Hampan Perak Deli Serdang. *Continuous Education: Journal of Science and Research*, 2(1), 1–16. <https://doi.org/10.51178/ce.v2i1.170>
- Shekedi, A. (2005). *Multiple Case Narrative: A Qualitative Approach to Studying Multiple Populations* (Vol. 7). John Benjamins Publishing.
- Siregar, F. A. (2018). Produktivitas Penerapan Total Quality Management. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 2(2), 74–91.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, cet. III. In *PT Rineka Cipta, Jakarta*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutopo. (n.d.). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Syafitri, E. M., Indrasari, F., Lisdiantini, N., Thousani, H. F., Muarief, R., & Setiawan, A. D. (2019). Character Education Based-on Local Wisdom in Excellent Service Course. *International Conference On Applied Science and Technology 2019-Social Sciences Track (ICASTSS 2019)*, 37–40. <https://doi.org/10.2991/icastss-19.2019.76>
- Syaparuddin, S., & Elihami, E. (2019). Peranan Pendidikan Nonformal dan Sarana Pendidikan Moral. *Jurnal Edukasi Nonformal*, 1(1), 173–186.
- Wahidmurni, W. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*.

- Wijaya, T. (2019). Manajemen Kualitas Jasa. In *Jurnal Manajemen*. Jakarta: Permata Puri Media.
- WJS Poerwadarwinta. (2007). Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Kementerian Pendidikan Dan Budaya*.
- Wulandari, H., & Purwanta, E. (2020). Pencapaian Perkembangan Anak Usia Dini di Taman Kanak-kanak selama Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 5(1), 452. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v5i1.626>