

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu pilar terpenting dalam meningkatkan kualitas manusia, yang juga merupakan komponen variabel dalam menghitung Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan di era globalisasi dan pasar bebas.

IPM merupakan indikator komposit status kesehatan yang dilihat dari angka harapan hidup saat lahir, taraf pendidikan yang diukur dengan angka melek huruf penduduk dewasa dan gabungan angka partisipasi kasar jenjang pendidikan dasar, menengah, tinggi serta taraf perekonomian penduduk yang diukur dengan pendapatan domestik bruto (PDB) perkapita dengan paritas daya beli (Purchasing Power Parity). Human development report (HDR) tahun 2009 mengungkapkan bahwa IPM Indonesia meningkat dari 0,682 (posisi ke 112 dari 175 negara) pada tahun 2001 menjadi 0,734 pada tahun 2007 dan menempatkan Indonesia pada posisi ke 111 dari 182 negara. Demikian juga dengan indeks pembangunan gender (IPG) atau gender relatif development Index (GDI)

Indonesia yang dihitung berdasarkan variabel yang sama dengan IPM menurut jenis kelamin, mengalami peningkatan dari 0,677 (peringkat ke 91 dari 144 negara) pada tahun 2001 menjadi 0,726 (peringkat ke 93 dari 155 negara pada tahun 2007). Pada saat yang sama daya saing Indonesia juga mengalami peningkatan dari 3,35 (posisi ke 74 dari 117 negara) pada tahun 2005 menjadi 4,43 (posisi ke-44 dari 139 negara) pada tahun 2010. Perkembangan kinerja pendidikan memberikan kontribusi penting terhadap peningkatan daya saing nasional ini terutama berkaitan dengan perbaikan akses dan mutu pendidikan dasar, kualitas sistem pendidikan, serta kerja sama penelitian dan pengembangan perguruan tinggi dengan dunia industri (*The Global Competitiveness Report* dalam RENSTRA Pembangunan Pendidikan Nasional Tahun 2011).

Pembangunan pendidikan merupakan salah satu instrumen penting dalam mendukung pembangunan ekonomi dan sosial, termasuk upaya mengentaskan kemiskinan. Hasil analisis data survei sosial ekonomi nasional (Susenas) tahun 2008 menunjukkan keterkaitan yang kuat taraf pendidikan dengan tingkat kemiskinan dan derajat kesehatan penduduk. Pembangunan pendidikan juga memberikan dampak positif terhadap pembangunan sosial antara lain dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pembangunan pendidikan juga memberikan dampak positif terhadap pembangunan sosial, antara lain dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hasil analisis data susenas tersebut juga

menunjukkan bahwa kabupaten dan kota dengan penduduk yang memiliki rata-rata lama sekolah yang tinggi, cenderung memiliki rata-rata harapan hidup penduduk yang tinggi pula. Sementara itu peningkatan taraf pendidikan yang diikuti dengan perbaikan kualitas dan relevansi pendidikan juga memberikan kontribusi pada posisi daya saing Indonesia. *The Global Competitiveness Report 2009-2010* yang diterbitkan oleh *World Economic Forum* (WEF) menunjukkan bahwa daya saing Indonesia di tingkat Internasional mengalami peningkatan dari urutan ke-69 pada tahun 2005 menjadi urutan ke 54 tahun 2009. Peningkatan daya saing tersebut mengacu pada tiga indikator utama, yaitu : (1) Persyaratan dasar yang mencakup kesehatan dan pendidikan dasar; (2) Penguat efisiensi yang mencakup pendidikan tinggi dan pelatihan dan (3) Inovasi dan faktor keunggulan yang ditunjukkan oleh kualitas lembaga penelitian, kerja sama penelitian dan industri, serta ketersediaan ilmuwan dan ahli teknik.

Selama periode 2004-2009, berbagai upaya pembangunan pendidikan telah meningkatkan taraf pendidikan penduduk yang didukung oleh meningkatnya ketersediaan dan kualitas pelayanan pendidikan bagi seluruh rakyat Indonesia. Perkembangan taraf pendidikan masyarakat Indonesia antara lain ditandai dengan meningkatnya rata-rata lama sekolah penduduk usia 15 tahun keatas dari 7,27 tahun pada tahun 2005 menjadi 7,72 tahun pada tahun 2009, dan

meningkatnya angka literasi penduduk usia 15 tahun ke atas dari 90,45% menjadi 94,70% pada periode yang sama, peningkatan taraf pendidikan tersebut memberikan kontribusi penting bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ditandai dengan makin membaiknya indeks pembangunan manusia (IPM) atau *Human Development Index* (HDI).

Forum pendidikan dunia yang diikuti lebih dari 1,100 partisipan dari 164 negara berkumpul di Dakar, Senegal, sekitar April tahun 2000. Mereka menyusun kesepakatan yang mengikat mereka untuk mencapai pendidikan bagi semua (*Education For All/EFA*) pada tahun 2015. Kesepakatan itu mengidentifikasi enam tujuan pendidikan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan belajar dari semua jenjang mulai anak-anak, belia dan dewasa yaitu :

1. Memperluas dan meningkatkan pendidikan dan kepedulian masa awal kanak-kanak, terutama untuk anak-anak yang paling rentan dan kurang beruntung
2. Memastikan semua anak-anak, terutama perempuan, etnis minoritas dan mereka yang berada dalam kesulitan, mempunyai akses untuk mendapatkan wajib pendidikan dasar secara gratis dengan kualitas baik.
3. Memastikan bahwa belajar dibutuhkan oleh semua orang baik muda dan dewasa diperoleh melalui akses yang patut dan sesuai dengan program pembelajaran *life skill*.

4. Mencapai peningkatan taraf melek huruf sebesar 50% pada orang dewasa, terutama perempuan, dan akses yang patut untuk mendapatkan pendidikan dasar dan lanjutan bagi seluruh orang dewasa.
5. Meniadakan kelainan gender di pendidikan dasar dan menengah, dan mencapai kesamaan gender dalam pendidikan dengan satu fokus yaitu memastikan anak perempuan memiliki akses penuh dan sama untuk mendapatkan pendidikan dasar dengan kualitas baik.
6. Meningkatkan semua aspek mutu pendidikan dan memastikan keunggulannya, sehingga dapat diketahui dan diukur hasil yang telah dicapai, terutama di melek huruf, kemampuan matematika dan keterampilan yang penting. (<http://www.unesco.org>, diunduh tanggal 25 September 2010).

Global Monitoring Report menilai adanya kemajuan global terhadap enam tujuan pendidikan untuk semua yang diikuti oleh lebih dari 160 negara yang berkomitmen pada tahun 2000. *Global Monitoring Report* ini dikembangkan setiap tahun oleh tim independen dan diterbitkan oleh UNESCO. Laporan tahun 2010 menggambarkan grafik yang menunjukkan beberapa kemajuan spektakuler di bidang pendidikan selama dekade terakhir, dimana terdapat perbedaan tajam dengan "dekade yang hilang" sekitar tahun 1990-an. Sejak tahun 1999, jumlah anak tidak bersekolah telah menurun 33 juta dan lebih banyak anak yang

menyelesaikan satu siklus penuh pendidikan dasar. (<http://www.unesco.org/new/en/education>, diunduh tanggal 25 September 2010).

Menurut Tap MPR No. 20 Tahun 2003 tentang visi Indonesia tahun 2020, pendidikan nasional adalah perwujudan dari visi Indonesia tahun 2020 yaitu terwujudnya masyarakat Indonesia yang religius, manusiawi, bersatu, demokratis, adil, sejahtera, maju, mandiri, serta baik dan bersih dalam penyelenggaraan negara.

Pendidikan formal yang diselenggarakan oleh pemerintah meliputi pendidikan anak usia dini (PAUD), taman kanak-kanak (TK/RA), pendidikan dasar (SD/MI) dan (SMP/MTs), pendidikan menengah (SMA/MA/SMK) dan perguruan tinggi (PT).

Menurut Undang-Undang tentang Sistem Pendidikan Nasional (UU SISDIKNAS) NO. 20/2003 BAB IV Pasal 5 ayat 1 tentang Pendidikan Menengah menyebutkan bahwa (1) Pendidikan menengah merupakan lanjutan pendidikan dasar, (2) Pendidikan menengah terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan. (3) Pendidikan menengah berbentuk sekolah menengah atas (SMA), madrasah aliyah (MA), sekolah menengah kejuruan (SMK), dan madrasah aliyah kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat. (4) Ketentuan mengenai pendidikan menengah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan peraturan

pemerintah. Sekolah menengah atas (SMA) merupakan lembaga pendidikan formal yang berada dibawah pengelolaan Kementerian Pendidikan Nasional sedangkan Madrasah Aliyah (MA) merupakan lembaga pendidikan formal di bawah pengelolaan Kementerian Agama.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan Bab I Pasal 12 menyebutkan bahwa pendidikan menengah adalah jenjang pendidikan pada jalur pendidikan formal yang merupakan lanjutan pendidikan dasar, berbentuk Sekolah Menengah Atas, Madrasah Aliyah, Sekolah Menengah Kejuruan, Madrasah Aliyah Kejuruan atau bentuk lain yang sederajat. Pasal 13 berbunyi bahwa Sekolah Menengah Atas yang selanjutnya disingkat SMA adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan umum pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama/setara SMP atau MTs, sedangkan pasal 14 mengatakan bahwa Madrasah Aliyah yang selanjutnya disingkat MA, adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal dalam binaan menteri agama yang menyelenggarakan pendidikan umum dan kekhasan agama Islam pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama/setara SMP atau MTs.

Adapun kaitannya dengan kurikulum maka pemerintah melalui Undang-Undang Republik Indonesia No 20 tahun 2003 (UU 20/2003) tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah RI No.19 tahun 2005 (PP. 19/2005) tentang Standar Nasional Pendidikan, dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 22, 23 dan 24 tahun 2006 mengamanatkan setiap satuan pendidikan untuk menyusun KTSP sebagai pengembangan kurikulum yang akan dilaksanakan pada tingkat satuan pendidikan yang bersangkutan. Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) sebagaimana dimaksud adalah kurikulum operasional yang disusun oleh dan dilaksanakan di masing-masing satuan pendidikan. (BSNP, 2006: 5). Kurikulum ini sangat beragam sehingga bidang studi dan mata pelajaran yang ada dapat berkembang sesuai dengan relevansinya oleh setiap kelompok atau satuan pendidikan di bawah koordinasi dan supervisi kantor Kementerian Pendidikan Nasional atau Kementerian Agama Kabupaten atau kota untuk pendidikan dasar dan provinsi untuk pendidikan menengah.

Visi Departemen Pendidikan Nasional lebih menekankan pada pendidikan transformatif, yang menjadikan pendidikan sebagai motor penggerak perubahan dari masyarakat berkembang menuju masyarakat maju pembentukan masyarakat maju selalu diikuti oleh proses transformasi struktural yang menandai suatu perubahan dari masyarakat yang potensi kemanusiaannya kurang berkembang menuju masyarakat

maju dan berkembang yang mengaktualisasikan potensi kemanusiaannya secara optimal. Bahkan di era global sekarang, transformasi itu berjalan dengan sangat cepat yang kemudian mengantarkan pada masyarakat berbasis pengetahuan (*knowledge based society*). Misi Pendidikan Nasional yang mengacu pada Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah :

1. Mengupayakan perluasan dan pemerataan kesempatan memperoleh pendidikan yang bermutu bagi seluruh rakyat Indonesia
2. Membantu dan memfasilitasi pengembangan potensi anak bangsa secara utuh sejak usia dini sampai akhir hayat dalam rangka mewujudkan masyarakat belajar
3. Meningkatkan kesiapan masukan dan kualitas proses pendidikan untuk mengoptimalkan pembentukan kepribadian yang bermoral
4. Meningkatkan keprofesionalan dan akuntabilitas lembaga pendidikan sebagai pusat pembudayaan ilmu pengetahuan, ketrampilan, pengalaman, sikap, dan nilai berdasarkan standar nasional dan global
5. Memberdayakan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan berdasarkan prinsip otonomi dalam konteks Negara Kesatuan

Visi madrasah adalah terwujudnya pelayanan pendidikan yang mendukung perkembangan madrasah dan pendidikan agama Islam yang berkualitas, yang mampu mengantarkan peserta didik menjadi manusia yang beriman dan bertakwa, berakhlak mulia, berkepribadian, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, serta mampu mengaktualisasikan diri dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Adapun misi madrasah adalah :

1. Menghasilkan lulusan yang Islami, unggul dalam ilmu pengetahuan, bersikap mandiri, dan berwawasan kebangsaan yang mampu mengembangkan potensi peserta didik dalam berpikir, berkarya, serta proaktif dalam merespons perkembangan teknologi.
2. Meningkatkan kualitas dan profesionalisme pendidik, tenaga kependidikan dan pengawas
3. Meningkatkan kualitas manajerial dan tata kelola pendidikan Islam yang Islami berdasarkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi

Kualitas atau mutu merupakan tingkatan, taraf atau derajat baik buruknya sesuatu. Istilah ini banyak digunakan pada bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, seperti *Six*

Sigma, TQM (*Total Quality Manajemen*), *Kaizen* dan lain-lain (<http://id.wikipedia.org>, diunduh tanggal 6 Okt 2010).

Menurut Tjiptono (2005:1) *service* bisa bermakna” melakukan sesuatu bagi orang lain”. Ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut yakni jasa, layanan dan servis. *Service* dianggap sebagai jasa pada umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi dan lain-lain. *service* diartikan sebagai layanan biasanya menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). *Service* dianggap sebagai servis mengacu pada konteks reparasi atau perbaikan, misalnya servis mobil, sepeda motor, komputer dan sebagainya.

Apabila dikaitkan dengan bidang pendidikan maka makna *service* lebih tepat diartikan sebagai jasa dan layanan. Sekolah atau madrasah sebagai lembaga pendidikan formal menawarkan jasa pendidikan kepada peserta didik. Demikian pula sekolah atau madrasah penyelenggara pendidikan merupakan penyedia layanan pendidikan bagi peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan.

Pendidikan merupakan kegiatan atau usaha sadar yang dengan sengaja direncanakan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Pendidikan bertujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas sumber daya manusia melalui proses pembelajaran di lembaga formal seperti sekolah atau madrasah. Guru merupakan komponen sumber daya manusia yang harus dibina dan dikembangkan secara terus-menerus dalam usaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui proses pembelajaran di lembaga pendidikan formal (Piet A Sahertian. 2000).

Perkembangan pembangunan pendidikan Nasional ditingkat sekolah menengah salah satunya ditunjukkan oleh tinggi rendahnya APK SMA/SMALB/SMK/MA/MAK dan Paket C, seperti yang tercantum pada tabel I.1.

Tabel I.1
Capaian Pendidikan Menengah Tahun 2004-2009

No	Indikator Kinerja	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1.	APK(%)	49,01	52,20	56,22	60,51	64,28	69,60
2.	Disparitas APK antara kabupaten dan kota (%)	33,13	33,13	31,44	31,20	29,97	29,20
3.	Sekolah berbasis keunggulan lokal/SMA	-		100	100	100	100
4.	Sekolah berbasis keunggulan lokal/SMK	-		200	317	314	346
5.	Rasio kesetaraan gender (%)	93,80	93,90	94,50	94,60	95,60	95,90
6.	Ratio SMA/SMAL B/MA/Paket C terhadap siswa	1:13	1:13	1:13	1:17	1:15	1:15
7.	Ratio guru SMK/MAK terhadap siswa	1:12	1:12	1:12	1:26	1:25	1:16
8.	Guru SMA/MA berkualifikasi S1/D4 (%)	78,12	75,57	79,84	86,50	88,06	89,05
9.	Guru SMA bersertifikat (%)	-			11,00	24,06	37,50
10	Proporsi lulusan SMP/MTs dan	5,06	6,5	12,70	12,50	16,40	18,99

Lanjutan

	SMA/SMK/MA tidak melanjutkan yang mengikuti PKH (%)						
--	---	--	--	--	--	--	--

Sumber RENSTRA Pembangunan Pendidikan Nasional tahun 2011 hal 14

Berdasarkan tabel I.1 tentang capaian pendidikan menengah tahun 2004-2009 menunjukkan bahwa sebaran nilai APK pada tahun 2004 sebesar 49,01% meningkat pada tahun 2005 sebesar 3,19 % menjadi 52,20 %. Tahun berikutnya nilai APK mengalami peningkatan secara terus menerus mulai tahun 2006 nilai APK meningkat sebesar 4,02% menjadi 56,22% disusul kenaikan sebesar 4,29% pada tahun 2007 nilai APK menjadi 60,51 % dan tahun 2008 nilai APK mengalami peningkatan sebesar 3,77% menjadi 64,28% serta tahun 2009 nilai APK bertambah sebesar 5,32% menjadi 69,60 %.

Pada periode yang sama peningkatan Angka Partisipasi Pendidikan jenjang menengah tersebut juga diikuti dengan menurunnya disparitas APK antara kabupaten dan kota. Tahun 2004- 2005 nilai disparitas APK antara kabupaten dan kota sebesar 33,13%, tetapi tahun 2006 menurun sebesar 1,69% menjadi 31,44%. Tahun 2007 nilai disparitas APK antara kabupaten dan kota kembali menurun sebesar 2, 4% menjadi 31,20%, kemudian tahun 2008 menurun sebesar 1,23% menjadi 29,97% serta tahun 2009 menurun lagi sebesar 0,7% menjadi 29,20%.

Meskipun bangsa Indonesia sudah mencapai banyak kemajuan dalam bidang pendidikan, namun masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan dalam tatakelola dan kualitas layanan pendidikan. Bangsa Indonesia harus bisa unggul dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, memiliki integritas dan wawasan kebangsaan yang tinggi dan dapat mengelola seluruh sumber daya alam dengan baik dan seluas-luasnya untuk kesejahteraan bangsa Indonesia. Meskipun kita dapat meraih keberhasilan diberbagai bidang, tetapi jika keberhasilan itu tidak bisa dinikmati oleh warga negara Indonesia, ini bermakna hanya sekedar mengejar pertumbuhan tapi tidak ada pemerataan. Intinya adalah bagaimana bangsa Indonesia mampu menciptakan insan yang cerdas dan kompetitif. Pendidikan di Indonesia dapat mengejar target mencetak insan cerdas yang kompetitif dengan cepat jika ada perbaikan dan peningkatan tatakelola, pencitraan publik dan akuntabilitas pendidikan menuju ke arah yang lebih baik lagi dengan sarana dan prasarana yang ada saat ini.

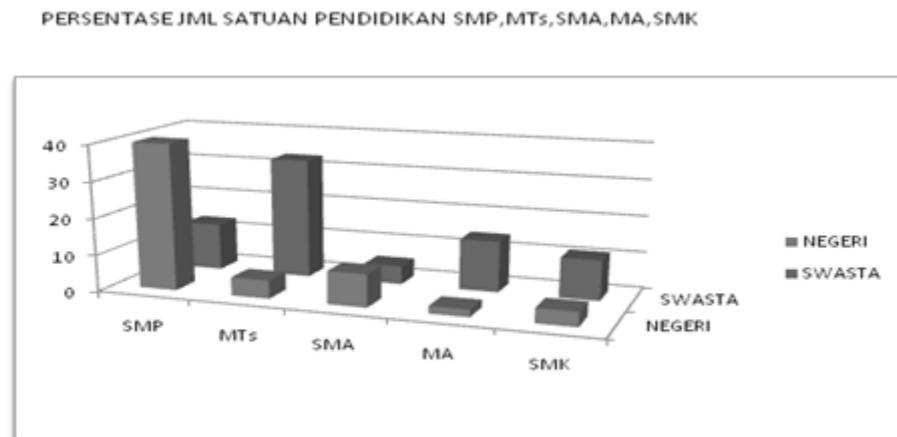
Rembang merupakan salah satu kabupaten di propinsi Jawa Tengah yang terletak di pesisir timur pantura. Kabupaten Rembang memiliki 14 kecamatan yaitu : kecamatan Kaliori, Kota Rembang, Bulu Mantingan, Sulang, Sumber, Gunem, Pamotan, Sedan, Pancur, Lasem, Sluke, Kragan dan Sarang. Setiap kecamatan memiliki lembaga pendidikan formal

mulai jenjang TK/RA, SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA dan SMK baik negeri maupun swasta.

APK pada jenjang pendidikan menengah di kabupaten Rembang sampai dengan tahun 2008/2009 ini masih dibawah 50%. Meskipun dari tahun ke tahun mengalami kenaikan, dari 24% pada tahun 2004-2005 menjadi 46,8 % pada tahun 2007-2008, tetapi sasaran pendidikan ini masih pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyekolahkan anaknya pada jenjang ini. Peningkatan mutu di SMA dilakukan dengan beberapa kegiatan pemenuhan sarana prasarana pembelajaran baik sarana laboratorium IPA, media, perpustakaan, laboratorium komputer, laboratorium bahasa, dengan total anggaran sampai dengan tahun 2010 sebesar lebih dari 1,3 milyar rupiah (RENSTRA Dinas Pendidikan Kabupaten Rembang Tahun 2006-2010 hal 36,37).

Diagram I.1

Persentase Jumlah Satuan Pendidikan SMP, MTs, SMA, MA, SMK di Kabupaten Rembang



Sumber RENSTRA Dinas Pendidikan Kabupaten Rembang tahun 2006-2010

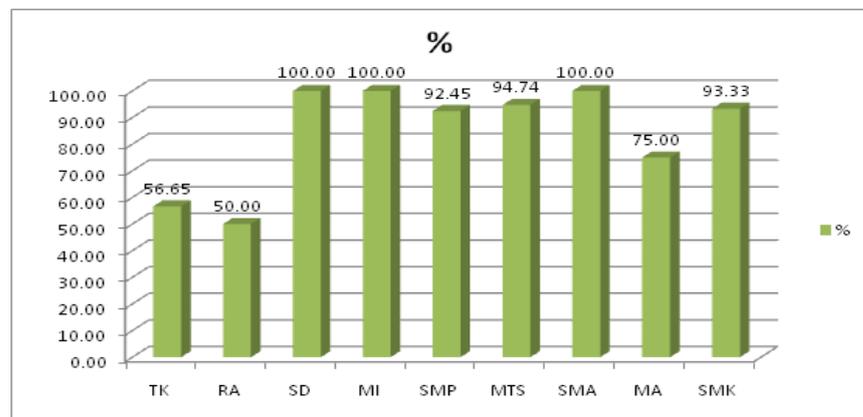
Berdasarkan diagram I.1 yang menggambarkan persentase jumlah satuan pendidikan SMP, MTs, SMA, MA, SMK di kabupaten Rembang dapat dilihat bahwa persentase jumlah satuan pendidikan setingkat Sekolah Menengah Perama (SMP), jumlah SMP lebih banyak berstatus negeri dibandingkan SMP Swasta, sedangkan pada satuan pendidikan setingkat MTs berbanding terbalik dimana jumlah MTs swasta lebih dominan dibandingkan MTs Negeri. Adapun jumlah persentase pada satuan pendidikan tingkat menengah menunjukkan bahwa jumlah SMA Negeri lebih dominan dibandingkan dengan SMA Swasta, sedangkan jumlah persentase Madrasah Aliyah (MA) berbanding terbalik dimana jumlah Madrasah Aliyah Swasta lebih banyak dibandingkan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) dan jumlah persentase satuan pendidikan sekolah

menengah kejuruan (SMK) menunjukkan bahwa SMK Negeri berjumlah lebih banyak dibandingkan SMK swasta.

Diagram I.2

Persentase Sekolah Terakreditasi di Kabupaten Rembang

PERSENTASE SEKOLAH TERAKREITASI s.d 2009



Sumber RENSTRA Dinas Pendidikan Kabupaten Rembang tahun 2006-1010

Berdasarkan diagram I.2 tentang persentase sekolah terakreditasi di kabupaten Rembang menunjukkan bahwa pada jenjang pendidikan menengah sampai tahun 2009 seluruh SMA sudah terakreditasi 100%, sedangkan MA baru berkisar 75% yang terakreditasi dan SMK sudah mencapai 93,33% yang terakreditasi.

Tabel I.2

SMA, MA dan SMK kabupaten Rembang Tahun 2007/2008

No	Komponen	SMA	MA	SMK	SMA/ MA/ SMK
1.	Sekolah	14	16	6	36
2.	Siswa baru tk 1	2.380	1.362	1.664	5.346
3.	Siswa	6.905	3.808	3.901	14.614
4.	Lulusan	2.067	1.090	752	3.909
5.	Ruang kelas				
	a. Baik	137	73	59	305
	b. Rusak ringan	10	11	12	33
	c. Rusak berat	5	6	5	16
6.	Rombongan belajar	178	89	83	350

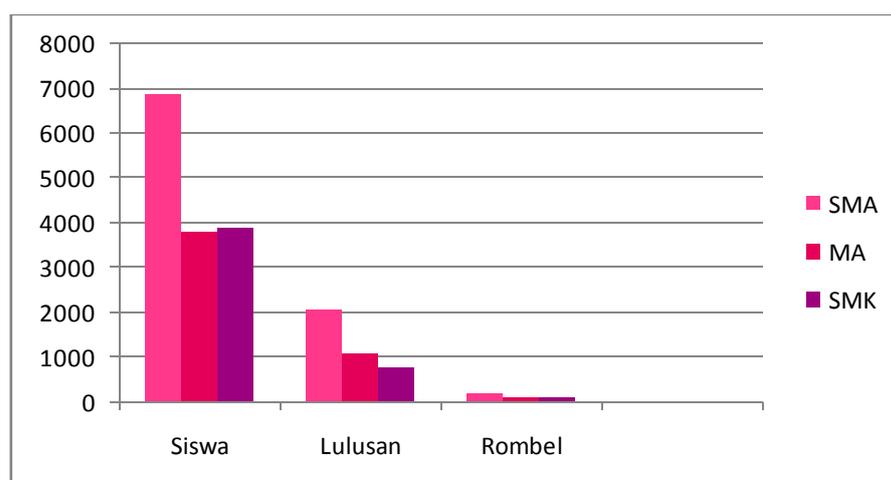
Sumber *RENSTRA Dinas Pendidikan Kabupaten Rembang Tahun 2006-2010*
hal 37

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa kabupaten Rembang pada tahun 2007/2008 memiliki jumlah SMA/MA dan SMK sebanyak 36 sekolah dimana SMA berjumlah 14 sekolah, Madrasah Aliyah sebanyak 16 madrasah dan SMK sebanyak 6 sekolah. Jumlah siswa baru tingkat I di SMA sebesar 2.380 siswa, di Madrasah Aliyah sejumlah 362 siswa dan di SMK sebesar 1.664 siswa. Jadi total jumlah siswa di SMA/MA/SMK adalah sejumlah 5.346 siswa. Jumlah lulusan sebesar 3.909 siswa dengan rincian siswa SMA sebesar 2.067 siswa, MA sejumlah 1.090 siswa dan SMK sejumlah 752 siswa. Untuk menampung jumlah siswa tersebut tersedia ruang kelas sebanyak 354 ruang dengan rincian 305 dalam kondisi baik, 33 kondisi rusak ringan dan 16 kondisi rusak berat dengan jumlah rombongan belajar sebanyak 350 rombel. Jumlah rombongan belajar sebesar 350 rombongan belajar dimana SMA

memiliki 178 rombongan belajar, MA mempunyai 89 rombongan belajar dan SMK memiliki 83 rombongan belajar.

Diagram I.3

Perbandingan Pendidikan di SMA,MA dan SMK Tahun 2007/2008
Kabupaten Rembang



Sumber RENSTRA Dinas Pendidikan Kabupaten Rembang Tahun 2006-2010 hal 38

Perbandingan pendidikan di SMA,MA dan SMK tahun 2007/2008 kabupaten Rembang pada diagram 3 menunjukkan bahwa jumlah siswa, jumlah lulusan dan jumlah rombongan belajar pada jenjang pendidikan menengah masih didominasi oleh SMA kemudian disusul oleh MA dan SMK. SMA memiliki jumlah siswa paling banyak yaitu hampir 7.000 siswa dibandingkan MA dan SMK yang memiliki jumlah siswa sekitar hampir 4.000 siswa. Karena jumlah siswa SMA paling banyak secara otomatis jumlah lulusannya juga paling banyak. Lulusan siswa SMA tahun pelajaran 2007/2008 sekitar 2.000 siswa, sedangkan lulusan MA berkisar 1.000 siswa dan SMK berjumlah kurang dari 1.000

siswa. Akibat jumlah siswa yang berbeda antara SMA/MA/SMK maka jumlah rombongan belajarnya juga berbeda, dimana SMA memiliki rombongan belajar terbanyak dibandingkan MA dan SMK.

Adanya perbedaan jumlah siswa, jumlah lulusan dan jumlah rombongan belajar, hal ini menunjukkan bahwa animo masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di SMA masih cenderung lebih tinggi dibandingkan di MA dan SMK. Demikian pula madrasah aliyah (MA) memiliki jumlah madrasah lebih banyak dibandingkan SMA tetapi jumlah siswanya lebih banyak di SMA dari pada MA. Kecenderungan orang tua wali atau siswa itu sendiri untuk memilih pendidikan jenjang menengah di SMA masih sangat dominan.

Adapun perkembangan jumlah sekolah menengah SMA/MA/SMK selama lima tahun terakhir yaitu tahun 2005-2010 seperti pada tabel I.3.

Tabel I.3
Perkembangan Jumlah Sekolah Menengah Negeri (N) dan Swasta (S) di Kabupaten Rembang

No	Tahun	SMA		MA		SMK	
		N	S	N	S	N	S
1.	2004/2005	9	5	2	14	3	2
2.	2005/2006	9	5	2	14	3	2
3.	2006/2007	9	5	2	14	3	2
4.	2007/2008	9	5	2	14	3	3
5.	2008/2009	9	5	2	14	3	3
6.	2009/2010	9	5	2	14	3	3

Sumber RENSTRA Dinas Pendidikan Kabupaten Rembang Tahun 2006-2010.

Berdasarkan tabel I.3 dapat diketahui bahwa jumlah Sekolah Menengah Atas (SMA) mulai tahun pelajaran 2004-2005 sampai 2009-2010 tidak mengalami perubahan dimana SMA yang berstatus negeri adalah 9 sekolah dan SMA yang berstatus swasta ada 5 sekolah. Ratio jumlah SMA Negeri dan SMA Swasta berkisar 1: 2. Sedangkan jumlah Madrasah Aliyah yang berstatus negeri (MAN) mulai tahun pelajaran 2004-2005 sampai 2009-2010 juga tidak mengalami perubahan yaitu 2 madrasah, begitu pula jumlah Madrasah Aliyah yang berstatus swasta mulai tahun pelajaran 2004-2005 sampai 2009-2010 berjumlah tetap yaitu 14 madrasah. Perbandingan antara MA Negeri dan MA swasta sekitar 1: 7. Bila dilihat dari status sekolah maka jumlah sekolah negeri lebih banyak di SMA jika dibandingkan dengan MA. Sebaliknya jumlah SMK Negeri lebih sedikit dari pada SMK swasta.

Adapun kelulusan siswa SMA/MA Kabupaten Rembang tahun pelajaran 2009-2010 seperti pada tabel I.4.

Tabel I.4

Kelulusan Siswa SMA/MA Kabupaten Rembang Tahun
Pelajaran 2009/2010

No	Nama Sekolah	Program					
		IPA			IPS		
		Lulus	Tidak Lulus	Jumlah	Lulus	Tidak Lulus	Jumlah
1	SMA	848	37	885	1227	111	1338
2	MA	360	14	374	707	152	859
3	SMK	-	-	-	-	-	-
Rata-rata kelulusan IPA (SMA/MA)		1208	51	1259			
Rata-rata kelulusan IPS (SMA/MA)					1934	263	2197

Sumber RENSTRA Dinas Pendidikan Kabupaten Rembang Tahun 2006-2010.

Berdasarkan tabel I.4 menunjukkan bahwa kelulusan siswa SMA jurusan IPA adalah 848 siswa dari jumlah total 885 siswa dan kelulusan siswa untuk jurusan IPS adalah 1227 dari jumlah total 1338 siswa, sedangkan untuk Madrasah Aliyah dapat meluluskan siswa jurusan IPA 306 siswa dari jumlah total 374 siswa dan kelulusan siswa untuk jurusan IPS sebesar 707 siswa dari jumlah total 859 siswa. Jika dirata-rata tanpa melihat jurusan baik IPA maupun IPS, maka secara keseluruhan jumlah

kelulusan di SMA lebih tinggi dari pada jumlah lulusan di Madrasah Aliyah.

Tabel I.5

Persentase Kelulusan Siswa SMA/MA Kabupaten Rembang
Tahun Pelajaran 2009/2010

No	Nama Sekolah	% kelulusan			
		IPA	IPS	BAHASA	SMK
1	SMA	95.82	91.7	100	
2	MA	96.26	82.31		
3	SMK				93.32
Rata-rata Kelulusan SLTA	91.69				

Sumber RENSTRA Dinas Pendidikan Kabupaten Rembang Tahun 2006-2010.

Berdasarkan rata-rata persentase kelulusan Siswa SMA/MA di kabupaten Rembang pada tabel I.5 dapat dilihat bahwa prosentase kelulusan MA lebih rendah dibandingkan prosentase kelulusan SMA, yaitu prosentase kelulusan SMA sebesar 93,76 % sedangkan prosentase kelulusan MA sebesar 89,29 % , padahal jumlah peserta didik di SMA banyak dari pada di MA dan jumlah MA lebih banyak dibandingkan jumlah SMA. Meskipun jumlah SMA lebih sedikit dari pada jumlah MA tetapi rombongan belajar di SMA lebih banyak dari pada di MA. Dengan adanya selisih jumlah rombongan belajar, perbedaan jumlah peserta didik dan prosentase kelulusan di SMA dan MA menjadi daya tarik peneliti untuk mengadakan penelitian tentang kualitas layanan pendidikan SMA/MA di kabupaten Rembang.

Menteri agama Suryadharma Ali menegaskan bahwa beberapa problema yang dihadapi oleh bidang pendidikan agama dan keagamaan antara lain adalah kualitas dan daya saing madrasah dan perguruan tinggi agama dalam memberikan layanan pendidikan masih rendah, layanan pendidikan agama belum optimal, masih rendahnya kualifikasi dan profesionalisme tenaga pendidik dan kependidikan. Selain itu mutu atau kompetensi lulusan madrasah dan perguruan tinggi agama, mutu pengelolaan pendidikan agama dan keagamaan yang rendah (<http://www.republika.co.id>, diunduh tanggal 25 Oktober 2010).

Salah satu akar persoalan yang terkait dengan belum optimalnya layanan pendidikan madrasah terletak pada kapasitas finansial madrasah yang masih sangat minim. Selain mengganggu kesinambungan (*sustainability*), keterbatasan finansial juga mengakibatkan madrasah sulit meningkatkan mutu dan daya saingnya. Sebagaimana sudah dikemukakan di depan, keterbatasan finansial ini tidak lepas dari kontribusi pemerintah yang masih minim dalam pembiayaan madrasah, yang rata-rata masih berada pada kisaran 60%. Dalam perkataan lain, sekitar 40% pembiayaan madrasah ditanggung oleh orang tua peserta didik dan masyarakat sekitar madrasah, yang mayoritas merupakan masyarakat ekonomi menengah ke bawah.

Meskipun pemerintah melalui kementerian agama sudah banyak melakukan perubahan dan perumusan kebijakan untuk memajukan madrasah, namun belum berhasil jika dibandingkan dengan lembaga pendidikan atau sekolah yang dikelola oleh Kementerian Pendidikan Nasional. Realita menunjukkan bahwa masyarakat hingga periode tahun 1990-an masih mempunyai *sense of interest* yang tinggi untuk masuk ke sekolah-sekolah atau lembaga pendidikan di bawah kementerian pendidikan nasional yang dianggap mempunyai *value* atau nilai dan prestise yang lebih baik daripada madrasah atau sekolah Islam (Islamic School) yang berada di bawah kementerian agama. Ada anggapan bahwa dengan belajar di sekolah-sekolah umum, masa depan peserta didik akan lebih terjamin dibandingkan jika mereka belajar di madrasah atau sekolah Islam. Hal itu bisa jadi disebabkan oleh *image* yang menggambarkan lulusan-lulusan madrasah tidak mampu bersaing dengan lulusan-lulusan dari sekolah-sekolah umum. Lulusan madrasah hanya mampu menjadi seorang guru agama atau ustad, sedangkan lulusan dari sekolah umum mampu meneruskan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan mempunyai jaminan lapangan pekerjaan yang pasti.

Banyak orang tua peserta didik yang bertanya-tanya mengenai posisi madrasah dalam peta pendidikan nasional. Mereka menanyakan keberadaan ilmu eksakta di madrasah. Dengan nama “madrasah” dan ada di bawah Kementerian Agama, lembaga ini masih dicitrakan sebagai

lembaga pendidikan yang khusus mempelajari agama khususnya agama Islam, sementara ilmu-ilmu di luar ilmu agama menjadi pelajaran minor atau bahkan tidak ada. Pertanyaan tersebut tidak salah, walaupun tidak seluruhnya benar. Pertanyaan itu wajar dan memang perlu diajukan baik karena ketidaktahuan sekaligus pertanyaan tersebut sebagai stimulus bagi pengelola dan penyelenggara pendidikan di madrasah dalam mengembangkan layanan pendidikan di madrasah, khususnya layanan pendidikan IPTEKS (ilmu pengetahuan, teknologi dan seni). Dengan munculnya banyak pertanyaan atas keraguan mereka, maka pengelola madrasah bisa menggali aspirasi masyarakat mengenai masa depan anak didiknya yang belajar di madrasah, atau kebutuhan masyarakat akan layanan pendidikan di masa depan. Madrasah yang mampu memahami kebutuhan pasar itulah yang akan eksis di masa kini dan masa depan. Pengelola pendidikan madrasah, tidak cukup hanya menjawab pertanyaan masyarakat secara lisan mengenai keraguan publik terhadap tradisi ilmiah di lembaga pendidikan madrasah, tetapi harus mampu menjawabnya dengan realisasi program nyata di madrasah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

Peneliti memilih lokasi penelitian di SMA dan MA di kabupaten Rembang, dimana penelitian ini lebih difokuskan pada kualitas layanan pendidikan pada jenjang SMA/MA yaitu di SMA Negeri 2 Rembang

yang berlokasi di jalan Gajah Mada no 2 Rembang dan MA Negeri Rembang yang berlokasi di jalan Pahlawan 21 A Rembang.

SMA Negeri 2 Rembang merupakan salah satu SMA Negeri di bawah Kementrian Pendidikan Nasional yang berada di kota Rembang, dimana sekolah ini cukup diminati oleh banyak calon peserta didik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pendaftar calon peserta didik baru yang cukup tinggi dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yaitu tahun 2008 – 2010 seperti pada tabel I.6.

Tabel I.6

Penerimaan Peserta Didik Baru SMA Negeri 2 Rembang

No	Tahun Pelajaran	Jumlah Pendaftar	Jumlah yang Diterima	Prosentase Jumlah yang Diterima
1	2007-2008	460	288	62,60%
2	2008-2009	463	288	62,20%
3	2009-2010	493	288	58,40%
4	2010-2011	414	288	69,56%

Sumber DAPODIK SMA Negeri 2 Rembang Tahun 2011

SMA Negeri 2 Rembang menerima peserta didik baru dalam jumlah yang tetap sebesar 288 mulai tahun pelajaran 2008-2009 sampai 2010-2011. Pada tahun pelajaran 2008-2009 jumlah pendaftar mencapai 463 calon peserta didik, tahun pelajaran 2009-2010 jumlah pendaftar naik menjadi 493 calon peserta didik dan tahun pelajaran 2010-2011 turun menjadi 414 pendaftar. Meskipun jumlah pendaftar sempat mengalami peningkatan pada tahun pelajaran 2009-2010 dan penurunan

tahun pelajaran 2010-2011, tapi secara umum penerimaan peserta didik baru di SMA N 2 Rembang cukup kompetitif dengan persentase rata-rata ratio antara jumlah pendaftar dengan jumlah yang diterima 63% : 37%.

Jumlah kelulusan siswa di SMA Negeri 2 Rembang cukup bagus dalam kurun lima tahun terakhir mulai 2005 – 2010 seperti pada tabel I.7.

Tabel I.7
Kelulusan Peserta Didik SMA Negeri 2 Rembang

No	Tahun Pelajaran	Prosentase Kelulusan		
		IPA	IPS	BAHASA
1.	2007-2008	100%	99,36%	100%
2.	2008-2009	100%	100%	100%
3.	2009-2010	100%	97,99%	100%
4.	2010-2011	100%	100%	100%

Sumber DAPODIK SMA Negeri 2 Rembang Tahun 2011

Berdasarkan tabel I.7 dapat dilihat bahwa SMA Negeri 2 Rembang jurusan IPA dan Bahasa dapat meluluskan siswanya 100 % mulai 2007 – 2010. Adapun jurusan IPS pada tahun pelajaran 2007-2008 dapat meluluskan siswanya 99,36% sedangkan tahun pelajaran 2008- 2009 sebanyak 100% siswa yang lulus , tahun pelajaran 2009-2010 sebanyak 97,99% siswa yang lulus dan tahun pelajaran 2009-2010 sebanyak 100% siswa yang lulus.

MAN Rembang merupakan Madrasah Aliyah Negeri dibawah Kementrian Agama yang berada di kota Rembang, dimana madrasah ini

cukup diminati oleh calon peserta didik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pendaftar calon peserta didik baru dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yaitu tahun 2008 – 2010.

Tabel I.8
Penerimaan Peserta Didik Baru MAN Rembang

No	Tahun Pelajaran	Jumlah Pendaftar	Jumlah yang Diterima	Prosentase Jumlah yang Diterima
1	2007-2008	328	288	88%
2	2008-2009	269	229	87%
3	2009-2010	280	252	89%
4	2010-2011	252	223	88%

Sumber DAPODIK MA Negeri Rembang Tahun 2011

Jumlah pendaftar peserta didik baru di madrasah ini pada tahun pelajaran 2007-2008 sebesar 328 calon peserta didik dan yang diterima sebesar 288 peserta didik. Tahun pelajaran 2008-2009 jumlah pendaftar peserta didik baru menurun menjadi 269 calon peserta didik dan yang diterima sebesar 229 peserta didik, tahun pelajaran 2009-2010 sedikit naik menjadi 280 calon peserta didik dan yang diterima sebesar 252 peserta didik dan tahun pelajaran 2010-2011 turun kembali menjadi 252 calon peserta didik dan yang diterima sebesar 223 peserta didik. Jumlah pendaftar peserta didik baru di madrasah ini sempat mengalami penurunan dalam tiga tahun pelajaran terakhir dibandingkan dengan tahun pelajaran 2007-2008 sebesar 328 pendaftar. Penurunan jumlah pendaftar paling drastis terjadi pada tahun pelajaran 2010-2011 sebesar

252 pendaftar. Prosentase rata-rata jumlah pendaftar yang diterima adalah 87-89 % dan yang tidak diterima sekitar 11-13%.

Tabel I.9
Kelulusan MAN Rembang

NO	Tahun Pelajaran	Prosentase Kelulusan	
		IPA	IPS
1.	2005-2006	86.60%	82.91%
2.	2006-2007	91.39%	91.01%
3.	2007-2008	80.72%	88.45%
4.	2008-2009	83.05%	35.92%
5.	2009-2010	100%	98.75%

Sumber DAPODIK MA Negeri Rembang Tahun 2011

Berdasarkan tabel I.9, maka prosentase kelulusan MAN Rembang tahun pelajaran 2005-2006 mencapai 86,60% untuk jurusan IPA dan 82,91% untuk jurusan IPS. Tahun pelajaran 2006-2007 prosentase kelulusan mencapai 91,39% untuk jurusan IPA dan 91,01% untuk jurusan IPS. Tahun pelajaran selanjutnya 2007-2008 prosentase kelulusan jurusan IPA mencapai 80,72% dan 88,45% untuk jurusan IPS. Tahun pelajaran 2008-2009 prosentase kelulusan jurusan IPA mencapai 83,05% dan 35,92% untuk jurusan IPS. Pada tahun ini prosentase kelulusan jurusan IPS menurun sangat tajam sekali dibandingkan dengan tahun sebelumnya akibatnya terjadi penurunan jumlah pendaftar yang terjadi pada tahun pelajaran 2010-2011. Sedangkan tahun pelajaran 2009-2010 prosentase kelulusan jurusan IPA mencapai 100% dan 98,75% untuk jurusan IPS. Jadi jumlah kelulusan siswa di MAN

Rembang dalam kurun lima tahun terakhir mulai 2005 – 2010 menunjukkan bahwa jurusan IPA dan IPS mulai tahun 2005-2009 kelulusannya dibawah 100%, sedangkan tahun pelajaran 2009-2010 jurusan IPA dapat lulus 100% sedangkan IPS hanya lulus 98,75%.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat adanya perbedaan jumlah pendaftar peserta didik baru dan jumlah kelulusan, dimana SMA Negeri 2 memiliki jumlah pendaftar peserta didik baru dan jumlah kelulusan lebih tinggi dibandingkan dengan MAN Rembang. Kedua lembaga pendidikan ini berada di bawah naungan yang berbeda, dimana MAN Rembang berada di bawah kementerian agama dan SMA Negeri 2 Rembang di bawah kementerian Pendidikan Nasional. Dengan adanya perbedaan jumlah pendaftar peserta didik baru dan jumlah kelulusan, peneliti ingin mengamati bagaimanakah layanan pendidikan yang selama ini diberikan oleh sekolah atau madrasah kepada peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan.

Berdasarkan kriteria karakteristik kualitas jasa menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2008: 7-8), maka jasa pelayanan pendidikan setidaknya memenuhi lima komponen kualitas pelayanan pendidikan yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan) dan *empathy* (empati). Akan tetapi realita menunjukkan bahwa sekolah atau

madrasah sebagai lembaga pendidikan formal penyedia layanan pendidikan belum sepenuhnya memenuhi kelima komponen tersebut seperti :

- a. *tangible* : sekolah atau madrasah belum memiliki sarana prasarana yg cukup memadai
- b. *realibility* : guru di sekolah atau di madrasah belum mampu memberikan layanan pendidikan yang dibutuhkan oleh peserta didik
- c. *responsiveness* : guru di sekolah atau madrasah belum mampu menjawab keluhan peserta didik
- d. *assurance* : guru di sekolah atau di madrasah tidak memiliki kompetensi terhadap mata pelajaran yang diajarkannya.
- e. *empathy* : guru di sekolah atau di madrasah belum memberikan perhatian secara personal kepada setiap peserta didik

Penelitian ini berusaha untuk mengetahui dan membandingkan sampai sejauh mana kualitas layanan pendidikan yang telah diberikan oleh sekolah atau madrasah sebagai penyedia layanan kepada pengguna layanan yaitu peserta didik yang dapat dilihat dari dimensi *tangible* /bukti fisik, keandalan/*reliability*,dayatanggap/*responsiveness*,jaminan/*assurance* dan *emphaty*. Oleh karena itu peneliti perlu meneliti dan mengkomparasikan tentang kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

SMA Negeri 2 Rembang merupakan salah satu satuan pendidikan tingkat menengah di bawah Kementrian Pendidikan Nasional sedangkan MAN Rembang merupakan satuan pendidikan tingkat menengah di bawah Kementrian agama. SMA Negeri 2 Rembang dan MAN Rembang ini berstatus negeri dan memperoleh akreditasi A.

1. Kenyataan yang dijumpai di masyarakat bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap madrasah masih relatif rendah. Hal ini terbukti rata-rata alasan pendaftar yang mendaftarkan diri ke madrasah karena mereka tidak diterima di SMA Negeri, maka madrasah hanya dijadikan sebagai pilihan kedua (*second opinion*) dibandingkan SMA Negeri. Apabila dilihat di MAN Rembang, perbandingan antara pendaftar dengan jumlah peserta didik yang diterima selama tiga tahun terakhir ini berkisar 85-88% yang diterima sedangkan 13-15% tidak diterima. Jadi persaingan untuk masuk ke MAN Rembang kurang kompetitif.
2. SMA Negeri 2 Rembang sangat diminati oleh orang tua wali dan calon peserta didik sehingga mereka harus bersaing untuk masuk menjadi peserta didik di sekolah tersebut, bahkan perbandingan antara pendaftar dengan jumlah peserta didik yang diterima selama tiga tahun terakhir ini berkisar 50-60% yang diterima sedangkan 40-50 %

tidak diterima. Jadi Persaingan untuk masuk ke SMA Negeri 2 Rembang sangat kompetitif.

3. Prosentase kelulusan antara SMA Negeri 2 Rembang dan MAN Rembang sangat berbeda dimana SMA Negeri 2 Rembang dapat meluluskan siswanya untuk jurusan IPA dan Bahasa 100% dan 97-100% untuk jurusan IPS dalam lima tahun terakhir, sedangkan MAN Rembang belum pernah meluluskan siswanya 100% untuk jurusan IPS dan prosentase kelulusan jurusan IPA dapat mencapai 100% hanya di tahun Pelajaran 2009-2010. Jadi prosentase kelulusan di SMA Negeri 2 Rembang lebih tinggi dibandingkan MAN Rembang.
4. Penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan di madrasah masih rendah dibandingkan dengan sekolah. Sesungguhnya justru madrasah menawarkan pola pendidikan yang lebih kompleks dibandingkan sekolah karena di madrasah peserta didik mendapat porsi mata pelajaran agama lebih banyak dibandingkan sekolah tetapi bukan berarti mengurangi porsi mata pelajaran non agama, keduanya mendapatkan porsi masing-masing secara proporsional. Kelebihan yang dimiliki madrasah tidak merubah *mind set* masyarakat Rembang yang notabene agamis untuk lebih memilih madrasah dibandingkan sekolah.

2. Perumusan Masalah

Dari permasalahan tersebut dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang?
2. Apakah ada perbedaan kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang?
3. Apakah yang menyebabkan terjadinya perbedaan kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang?

3. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang

H1 : Ada perbedaan Kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang MA Negeri Rembang

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang dilihat dari dimensi

tangible (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

2. Membandingkan kualitas pelayanan pendidikan antara dua satuan pendidikan yaitu SMA Negeri 2 Rembang dan MAN Rembang
3. Mengidentifikasi perbedaan maupun persamaan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang MA Negeri Rembang.

D. Kegunaan Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan dan wawasan khasanah ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan kualitas layanan pendidikan di kabupaten Rembang dan menjadi sumber informasi dan referensi bagi penyedia layanan pendidikan maupun pengguna layanan pendidikan.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan saran kepada pihak sekolah atau madrasah

sebagai penyedia layanan pendidikan tentang komponen-komponen sebuah pelayanan pendidikan yang sudah disediakan dan dilaksanakan oleh sekolah atau madrasah dengan baik ataupun belum, sehingga dapat menjadi dasar pedoman untuk mengarahkan sekolah atau madrasah dan seluruh bagian yang ada didalamnya ke arah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan siswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Sekolah atau madrasah sangat diharapkan dapat memberikan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pendidikan ke arah yang lebih baik dan akhirnya dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi kualitas pendidikan nasional.

3. Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu khususnya kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah atas atau madrasah aliyah, juga sebagai studi komparasi antara teori dan studi di lapangan serta sebagai dasar lebih lanjut bagi penelitian berikutnya.