

ISU-ISU MUTAKHIR DALAM PELAYANAN DI BIDANG PENDIDIKAN

Oleh: **Djunaidi**
Email: Djunaidi@unsri.ac.id
(Dosen FISIP, Universitas Sriwijaya)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui isu-isu mutakhir apa saja yang terjadi sekarang dalam pelayanan di bidang pendidikan. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan memaparkan atau menggambarkan keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan-kegiatan, dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan data sekunder, data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Hasil penelitian didapat 3 faktor utama dalam pelayanan pendidikan yaitu rendahnya mutu pendidikan, rendahnya dalam pemanfaatan IPTEK dan pelayanan publik bidang sarana dan prasarana. Rendahnya mutu dalam pendidikan disebabkan oleh faktor model belajar siswa, perubahan kurikulum dan kemampuan guru dalam mengajar. Rendahnya dalam pemanfaatan IPTEK yang harus diperbaiki adalah kualitas guru dalam proses pembelajaran. Kualitas pelayanan yang harus diperbaiki juga memberikan pelatihan atau bimbingan kepada guru-guru yang belum melek teknologi dan melengkapi sarana prasarana. Pelayanan publik bidang sarana dan prasarana dikarenakan kualitas guru dan kelengkapan sarana prasarana yang harus dipenuhi.

Kata Kunci: Isu-isu Mutakhir, Pelayanan, Bidang Pendidikan

CURRENT ISSUES IN SERVICE IN THE FIELD OF EDUCATION

Abstract

The purpose of this study is to find out what current issues are happening now in services in the field of education. This research method uses a qualitative descriptive method by describing or describing circumstances, conditions, situations, events, activities, and others. This study uses secondary data, secondary data is data obtained from a second source or a secondary source of the required data. The results of the study obtained 3 main factors in educational services, namely the low quality of education, the low utilization of science and technology and public services in the field of facilities and infrastructure. The low quality of education is caused by the factors of student learning models, changes in the curriculum and the ability of teachers to teach. The low use of science and technology that must be improved is the quality of teachers in the learning process. The quality of service that must be improved also provides training or guidance to teachers who are not yet technology literate and complete infrastructure facilities. Public services in the field of facilities and infrastructure

are due to the quality of teachers and the completeness of infrastructure that must be met.

Keywords: *Current Issues, Services, Education*

A. PENDAHULUAN

Layanan pendidikan sekolah adalah bagian dari masyarakat dalam kehidupan nyata. Kualitas layanan adalah produk atau layanan yang memenuhi standar kualitas dan kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan dalam bidang pendidikan yang harus ditingkatkan kualitasnya dari waktu ke waktu. Kualitas pendidikan meliputi kualitas input, proses, produk, dan hasil. Ketika seseorang siap untuk melanjutkan pendidikannya maka orang tersebut dapat melanjutkan jenjang pendidikannya. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak juga proses yang dilakukan untuk meningkatkan kualitasnya. Proses pendidikan yang berkualitas tinggi menciptakan lingkungan belajar yang aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menarik. Jika hasil belajar akademik dan nonakademik siswa mencapai minimal, yang sama dengan standar ketuntasan minimal yang ditentukan, produk tersebut dinyatakan memenuhi syarat.

Bidang pendidikan ini merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang cukup dekat dengan kehidupan masyarakat. Pada hakikatnya pendidikan merupakan hak dasar yang dinikmati oleh seluruh warga negara Indonesia. Pendidikan adalah usaha sadar manusia untuk mengembangkan potensinya melalui proses belajar. Dari sudut pandang filosofis, tanggung jawab pendidikan terletak pada keluarga, masyarakat dan pemerintah. Mengingat hal tersebut, pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam membina generasi yang berkualitas untuk melanjutkan negara dan kehidupan masa depan negara. Peran pendidikan adalah untuk mempersiapkan siswa dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk berkontribusi pada kesejahteraan umum sebagai warga negara yang aktif.

Layanan pendidikan di sekolah sebagai layanan publik dinyatakan dalam pasal 5 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang

selengkapnya berbunyi: ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Dalam tiga tahun ke depan, pembangunan pendidikan nasional Indonesia masih akan menghadapi sejumlah tantangan berat, terutama dalam upaya peningkatan kinerja, antara lain (a) pemerataan dan perluasan kesempatan partisipasi; (b) peningkatan kualitas, relevansi, dan daya saing. (c) Membangun tata kelola, akuntabilitas dan citra publik (d) Meningkatkan pembiayaan.

Saat ini telah terjadi pergeseran paradigma dalam pengelolaan manajemen pemerintahan meliputi manajemen pendidikan. Dalam manajemen pemerintahan, aspek yang sangat menonjol yang dapat digunakan untuk mengukur apakah manajemen pemerintahan itu otoriter atau demokratis adalah letak kekuasaan dan derajat penerapan poin-poin kunci. Di sisi lain, indikator peran rakyat atau masyarakat juga menentukan demokratisasi pengelolaan pemerintahan. Kekuasaan dan peran masyarakat akan menentukan corak dan pelaksanaan sistem demokrasi atau desentralisasi. Dari segi manajemen, interaksi atau transaksi, proses, posisi, dan substansi, pendidikan kita masih tampak otoriter. Transaksi pendidikan kita masih satu arah dan vertikal. Sumber informasi masih didominasi oleh guru. Siswa jarang ditempatkan sebagai sumber informasi alternatif, sehingga tidak terjadi interaksi horizontal.

Isu-isu yang terjadi dalam bidang pendidikan saat ini dapat dilihat dari sumber daya manusianya, sarana dan prasarana serta proses pembelajarannya. Seperti yang kita lihat saat ini, dalam pelayanan bidang pendidikan masih belum maksimal karena dalam sarana dan prasarana yang belum lengkap sehingga membatasi siswa dalam melakukan kegiatan pembelajaran seperti kegiatan praktik. Kegiatan praktik di sekolah memang harus didukung dengan sarana yang baik namun jika di lihat dari lapangan saat ini isu yang terjadi di dunia pendidikan sekarang masih kurangnya fasilitas, dengan demikian hal ini harus diatasi agar kualitas pelayanan dalam pendidikan dapat meningkat.

Permasalahan yang terjadi di dunia pendidikan seperti yang dijelaskan pada latar belakang, membuat peneliti tergerak untuk melakukan penelitian tentang isu-isu mutakhir dalam pelayanan di bidang pendidikan. Hal ini juga berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan memberikan solusi terbaik untuk pendidikan di Indonesia.

B. KAJIAN TEORI

1. PENGERTIAN ISU-ISU

Isu-isu adalah pengembangan domain publik, jika terus berkembang hal tersebut dapat secara serius mempengaruhi operasi atau kepentingan jangka panjang organisasi. Dapat dikatakan bahwa jika tidak dikelola dengan baik, maka isu dapat menyebabkan titik awal konflik (Kriyantono, 2012). Isu-isu ini menjadi lebih kompleks dengan meningkatnya kecepatan arus informasi sebagai dampak teknologi media baru, seperti internet dan perkembangan teknologi generasi ketiga dari telepon genggam, sehingga akses publik terhadap informasi menjadi tidak terbatas (Prayudi, 2016, hal. 33).

Menurut Nova (Umami, 2017, hal. 4) manajemen isu adalah masalah yang belum terselesaikan yang siap untuk diambil keputusan. Manajemen isu dilakukan untuk mengambil keputusan berupa strategi aksi yang efektif untuk menjawab masalah tersebut, yang bukan hanya menghadirkan organisasi dari dampak negatif (kerusakan ekonomi dan reputasi) akibat masalah itu, tetapi *meaningful participation* juga bermakna menjadikan isu itu sebagai sarana mewujudkan kebijakan publik yang positif pada tujuan organisasi, termasuk tujuan tanggung jawab sosial.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa isu adalah konflik atau masalah yang belum tau kejelasannya sehingga diperlukan keputusan bersama untuk mengatasinya dan isu ini juga muncul karena faktor teknologi yang ada.

2. PENGERTIAN KUALITAS PELAYANAN

Menurut Lukman (Sinambel, 2006, hal. 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Lupiyadi (Prasastono & Pradapa, 2012, hal. 16) kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk evaluasi oleh konsumen tentang tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan itu (Wahab, 2017, hal. 51).

Kualitas Pelayanan adalah rangkaian kegiatan unggulan yang yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan dari keseluruhan karakteristik produk (Maulana, 2016, hal. 117). Menurut Tjiptono (Lesmana & Ratnasari, 2019, hal. 118) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengendalikan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk keunggulan atau mutu yang diberikan kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dalam pelayanan.

3. DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Menurut Kotler dan Parasuraman (Bhakti, 2017, hal. 277) lima dimensi yang ada dalam kualitas pelayanan yaitu (1) tangibles, (2) Reliability, (3) responsiveness, (4) assurance, dan (5) empathy.

Selanjutnya, Parasuraman dalam Ratnasari dan Mastuti (Vonstania, Muttaqien, & Musringah, 2018, hal. 21) mengatakan bahwa terdapat 5 dimensi SERVQUAL adalah sebagai berikut:

- a) *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan dalam hal ini

ditujukan dengan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang di pergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- b) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi.
- c) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e) *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian secara tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Menurut fitzsimons (Sinambel, 2006, hal. 7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu

- 1) *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- 3) *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- 4) *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Lima dimensi dalam kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut.

- 1) Berwujud (Tangible), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
- 2) Empati (Empathy), yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
- 3) Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan dan kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesigapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.
- 4) Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten dan memuaskan.
- 5) Jaminan (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (Tjiptono, 2014, hal. 282).

Dimensi yang akan dijadikan sebagai pedoman instrumen penelitian adalah sebagai berikut (Jasfar, 2006)

- 1) Realibility (kehandalan) *Reliability* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan waktu, kesiapan saat diperlukan dan keterampilan dalam menguasai tugas.
- 2) Responsivisness (daya tanggap) *Responsivisness* adalah kemampuan atau keinginan dalam membantu, kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam mengatasi keluhan konsumen.
- 3) Assurance (jaminan) *Assurance* adalah sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, sikap dapat dipercaya dan adanya pengetahuan luas dan kemampuan dalam mengatasi permasalahan konsumen.
- 4) Empathy (empati) *Empathy* adalah kemampuan membangun komunikasi yang baik dalam memberikan informasi dan perhatian terhadap konsumen.
- 5) Tangibles (produk-produk fisik) *Tangible* adalah fasilitas fisik menyangkut kebersihan gedung, kerapian pakaian petugas, kelengkapan barang dan kemudahan melakukan kontak untuk menghubungi perusahaan.

Dalam kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi adalah sebagai berikut.

- 1) *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat.
- 2) *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari karyawan tersebut.
- 3) *Responsiveness* (Kepekaan), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- 4) *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan dari karyawan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri.
- 5) *Empathy* (Empati), yaitu perhatian, perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan (Kotler & Kevin Lane Keller, 2016, hal. 442).

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi lima yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

4. PENGERTIAN PENDIDIKAN

Pendidikan adalah upaya menuntun anak sejak lahir untuk mencapai kedewasaan jasmani dan rohani, dalam interaksi alam beserta lingkungannya (Nurkholis, 2013, hal. 26). Pendidikan merupakan upaya untuk membantu jiwa anak-anak didik baik lahir maupun batin, dari sifat kodratnya menuju kearah peradaban manusiawi dan lebih baik (Sujana, 2019, hal. 29).

Pengertian pendidikan adalah suatu bimbingan atau peran secara sadar oleh si pendidik terhadap perkembangan jasmani dan rohani si terdidik menuju terbentuknya kepribadian yang utama (Saputra, 2018, hal. 194). Pendidikan adalah upaya menanamkan suatu disiplin, tetapi bukan otoritas. Bagian yang terpenting adalah mengontrol anak melalui kekuatan eksternal (Wasitohadi, 2014, hal. 55).

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah usaha untuk menanamkan pendidikan karakter untuk anak.

5. FUNGSI PENDIDIKAN

Pendidikan berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, dan bertanggung jawab (Nurkholis, 2013, hal. 27).

Fungsi pendidikan adalah menghilangkan segala sumber penderitaan rakyat dari kebodohan dan ketertinggalan serta fungsi pendidikan Indonesia menyatakan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa (Sujana, 2019, hal. 30-31).

Pendidikan memberikan sumbangan yang berarti dalam kenaikan tingkat kehidupan, kualitas manusia dan pendapatan nasional, terutama dalam hal-hal berikut ini (Widiansyah, 2017, hal. 209).

- 1) Proses belajar-mengajar memastikan masyarakat terbuka yang mempertimbangkan ide-ide dan harapan baru serta menerima sikap dan proses baru.
- 2) Sistem pendidikan telah meletakkan dasar yang baik untuk pengembangan dan hasil penelitian (jaminan yang melekat untuk pembangunan berkelanjutan masyarakat modern). Investasi pendidikan dapat menjaga integritas, terus meningkatkan pasokan pengetahuan, dan terus-menerus menemukan metode dan teknologi baru.
- 3) Jika kita memperoleh semua elemen yang dibutuhkan masyarakat di semua sektor ekonomi, kecuali tenaga kerja terampil, investasi di sektor pendidikan akan meningkatkan pendapatan per kapita sektor itu, kecuali jika struktur sosial kehidupan masyarakat tidak menguntungkan.
- 4) Sistem pendidikan telah menciptakan dan mempertahankan keterampilan manusia dalam pasar tenaga kerja yang fleksibel. Selain itu, ia juga mampu beradaptasi dan beradaptasi dengan tuntutan perubahan tenaga kerja dan masyarakat teknologi modern yang selalu berubah.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi pendidikan adalah untuk mengembangkan wawasan dan pengetahuan anak sebagai generasi penerus bangsa.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2018, hal. 2). Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Istilah “deskriptif” berasal dari istilah bahasa Inggris *to describe* yang berarti memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan-kegiatan, dan lain-lain.

Dengan demikian yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah penelitian menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2013, hal. 3). Sumber data dalam penelitian ini merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas penelitian. Penelitian ini menggunakan data sekunder, data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang di butuhkan. Sumber yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah jurnal dan buku yang mendukung dengan kajian penelitian.

D. PEMBAHASAN

Permasalahan kompleks dalam dunia pendidikan adalah pemerataan, kualitas dan relevansi, serta efisiensi dan efektivitas. Setiap masalah yang dihadapi disebabkan oleh faktor pendukung dan faktor penyebab berkembangnya masalah tersebut adalah ilmu pengetahuan dan teknologi, laju pertumbuhan penduduk, lemahnya guru dalam mengatasi tugas-tugas yang dihadapinya dan kurangnya perhatian siswa dan proses pembelajaran. Pengelolaan pendidikan di Indonesia belum berjalan maksimal sehingga sangat dibutuhkan untuk mengevaluasi pendidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

Isu-isu pendidikan yang terjadi saat ini adalah masih rendahnya mutu pendidikan, masih rendah dalam pemanfaatan IPTEK dan sarana prasarana masih terbatas.

4.1. Rendahnya Mutu Pendidikan

Mutu pendidikan di Indonesia saat ini sangat memprihatinkan, hal ini terlihat dari beberapa faktor penyebabnya yaitu pendidik seringkali memaksakan keinginannya kepada orang lain dan tidak pernah memperhatikan kebutuhan, minat, dan bakat setiap siswa. Kelemahan pendidik kita adalah tidak pernah menggali masalah dan potensi anak didik, dan pendidikan harus memperhatikan kebutuhan anak. Jangan malah memaksakan hal-hal yang membuat anak tidak nyaman saat mencari ilmu. Proses pendidikan yang baik adalah memberikan kesempatan kepada anak untuk lebih kreatif.

Tiga faktor yang menyebabkan rendahnya mutu pendidikan di Indonesia adalah 1) Faktor gaya belajar Semua permasalahan pendidikan di masyarakat Indonesia bersumber dari kegagalan sistem pendidikan. Baik itu kegagalan pendidikan lingkungan keluarga, kegagalan pendidikan masyarakat, atau kegagalan pendidikan sekolah. Jika semua aspek di atas bukan pilihan terbaik untuk pendidikan anak, maka anak akan menjadi korban. Akan ada hal atau sikap yang tidak sejalan dengan tujuan pendidikan. 2) Faktor Perubahan Kurikulum di Indonesia, dengan setiap pergantian kabinet pemerintahan khususnya Menteri Pendidikan, kurikulum yang dikembangkan juga mengalami perubahan. Hal ini menyebabkan rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia.

Perubahan kurikulum yang paling sering tidak menjamin kualitas pendidikan. Hal yang terjadi adalah tidak adanya aturan yang jelas tentang dasar pendidikan. Kurikulum, sebagai dasar pengajaran guru, akan menjadi kurang ideal jika terus-menerus diganti. 3) Faktor Kemampuan Guru dibutuhkan guru yang profesional. Artinya setiap guru harus memiliki pemahaman yang luas dan mendalam tentang bahan ajar. Salah satu kendalanya adalah kurangnya tenaga pendidik di daerah terpencil yang memiliki keterampilan untuk memenuhi kebutuhannya.

Kualitas pendidik di lembaga pendidikan harus menjadi fokus utama pemerintah Indonesia untuk mendukung keberhasilan peserta didik di berbagai daerah. Untuk meningkatkan kualitas, pemerintah harus secara berkala memberikan pelatihan dan pengembangan profesional bagi pendidik. Sebagai pelaksana di bidang ini, kita harus terus meningkatkan kualitas pendidik, agar pengetahuan para pendidik terus berkembang. Solusi yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. Salah satunya adalah membuka arah pembelajaran baru di Indonesia.

Dengan kata lain, guru tidak hanya harus mengutamakan materi yang disampaikan kepada siswa, tetapi juga memperhatikan perkembangan siswa. Guru harus mampu menyeimbangkan perkembangan intelektual dan psikologis siswa. Maka solusi selanjutnya adalah meningkatkan kualitas guru yang ada. Guru harus menguasai berbagai keterampilan, seperti kemampuan mengajar, kemampuan kepribadian, kemampuan sosial, dan kemampuan profesional. Hal yang terpenting adalah menentukan materi pembelajaran yang tetap dan tepat sebagai dasar bahan ajar siswa.

4.2. Rendahnya dalam Pemanfaatan IPTEK

Tidak dapat dipungkiri yang menjadi masalah serius dalam perkembangan dunia pendidikan pada masa ini adalah para guru yang merasa enggan untuk memanfaatkan teknologi sebagai salah satu sumber belajar dan media belajar yang dapat memudahkan pekerjaan mereka di dalam kelas. Paradigma ini sedikit sulit untuk diubah, mengingat sebagian besar tenaga pengajar di Indonesia memiliki usia yang sudah cukup matang sehingga mereka merasa lebih nyaman dalam memanfaatkan sistem pembelajaran yang lama. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan perkembangan yang terjadi pada saat ini, dimana bahkan siswa sentiri mungkin mampu mengakses bahan ajar yang disampaikan oleh guru dalam dunia digital atau internet. Hal ini tentu saja membuat guru yang tidak mampu beradaptasi dengan lingkungan baru ini menjadi tertinggal dan kehilangan kharismanya sebagai tenaga pengajar yang seharusnya memiliki kompeten seiring dengan perkembangan zaman. Tentu saja faktor usia dalam memanfaatkan

fasilitas digital yang tersedia tidak dapat dipungkiri, mengingat penuaan merupakan suatu proses pasti, dan dapat menurunkan daya dan kualitas kerja dari individu. Namun dengan motivasi dan langkah yang tepat, para guru yang telah memiliki usia lanjut juga tentunya dapat dibina dan diajak untuk ikut serta dalam meningkatkan kemampuan mereka, khususnya di bidang IPTEK.

Kendala utama dalam pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran yang dihadapi guru di sekolah adalah sarana dan prasarana pendukung yang terbatas. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah komputer, laptop, dan infokus. Kendala berikutnya yang cukup tinggi mempengaruhi Guru memanfaatkan teknologi dalam pembelajaran adalah ketersediaan jaringan internet dan sinyal. Selanjutnya kendala berikutnya adalah ketersediaan listrik bagi guru-guru yang berada di daerah. Pengetahuan teknis guru tentang teknologi informasi dan komunikasi yang terbatas menjadi kendala berikutnya dalam pemanfaatan teknologi untuk pembelajaran di kelas.

Kemudian, ketakutan dan pertimbangan dampak negatif dari penggunaan alat berupa gawai dan notebook di sekolah menjadi kendala guru memanfaatkan teknologi dalam pembelajaran di kelas. Atas pertimbangan ketakutan penyalahgunaan alat teknologi tersebut, sekolah mengeluarkan kebijakan melarang guru membawa gawai ke sekolah. Kendala terkecil penghambat guru memanfaatkan teknologi adalah terkait pengelolaan data.

Dalam dunia pendidikan guru harus menguasai teknologi yang hadir di zaman sekarang, karena dalam proses pembelajaran seorang guru akan membuat media pembelajaran yang menarik perhatian siswa jadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Indonesia salah satunya ada pada kinerja guru yang ada di sekolah semakin aktif seorang guru dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar maka siswa akan semakin bersemangat dalam belajar.

4.3. Pelayanan Publik Bidang Sarana dan Prasarana

Bidang pendidikan sangat diperlukan sarana dan prasarana yang mendukung dalam kegiatan pembelajaran. Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam suatu proses pembelajaran karena dapat menambah minat siswa

terhadap proses belajar mengajar skaligus dapat meningkatkan kualitas pendidikan. Kurangnya prestasi siswa selain dipengaruhi oleh tenaga pengajar juga dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang tidak memadai. Program evaluasi setidaknya menjadi alat penting untuk pengembangan peserta didik terutama pada pelaksanaan praktik di sekolah, agar dapat menggali bakat-bakat yang terpendam dalam diri siswa. Hal ini yang seharusnya menjadi *project* pemerintah agar dapat mengetahui siklus pendidikan yang ada pada tiap-tiap sekolah dengan penerapan kurikulum yang ada, agar mengetahui pengembangan bahan ajar, penerapan kurikulum dan hasil belajar siswa.

Dalam kegiatan pembelajaran, guru dituntut untuk dapat menyelenggarakan proses pembelajaran yang menarik dan bermakna sehingga hasil yang dicapai dapat sesuai dengan goal yang telah ditetapkan. Untuk dapat melaksanakan kegiatan pembelajaran yang menarik, tidak cukup hanya dengan kegiatan yang bersifat oral, tetapi perlu didukung dengan sarana pembelajaran yang sesuai dengan materi yang diajarkan. Semakin lengkap dan memadai sarana pembelajaran yang dimiliki sebuah sekolah akan memudahkan guru dalam melaksanakan tugasnya sebagai tenaga pendidikan.

Begitu pula dengan suasana selama kegiatan pembelajaran, sarana pembelajaran harus dikembangkan agar dapat menunjang proses belajar mengajar. Sarana dan prasarana dalam bidang pendidikan harus diperbaiki dan dipenuhi semaksimal mungkin karena salah satu yang menunjang pembelajaran di sekolah adalah kelengkapan sarana dan prasarana. Jadi dapat disimpulkan bahwa, mutu pelayanan pendidikan juga dilihat dari sarana dan prasarananya. Semakin lengkap dan baik sarana prasarananya maka semakin berjalan dengan baik juga proses pembelajarannya.

E. SIMPULAN

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa isu-isu mutakhir dalam Pelayanan di bidang Pendidikan dilihat dari tiga faktor yaitu rendahnya mutu pendidikan, rendahnya dalam pemanfaatan IPTEK dan pelayanan publik bidang sarana dan prasarana. Rendahnya mutu dalam pendidikan disebabkan oleh faktor

model belajar siswa, perubahan kurikulum dan kemampuan guru dalam mengajar. Dalam hal ini pelayanan yang harus diperbaiki adalah kualitas guru dalam proses pembelajaran. Dalam pemanfaatan IPTEK juga masih banyak guru yang gagap teknologi hal ini dikarenakan oleh guru yang sudah masuk usia senja, kualitas pelayanan yang harus diperbaiki juga memberikan pelatihan atau bimbingan kepada guru-guru yang belum melek teknologi. Selanjutnya juga untuk sarana dan prasarana harus dipenuhi untuk digunakan dalam proses pembelajaran terutama praktik karena materi ajar tidak hanya dilisankan tapi juga harus dipraktikkan untuk itu kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bhakti, Y. B. (2017). Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika. *Formatif*, 7 (3), 277.
- Jasfar, F. (2006). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen*. New Jersey: 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kriyantono, R. (2012). *Public Relation & Cirsis management (pendekatan critical public relation, etnografi kritis & kualitatif)*. Jakarta: Kencana, Perdana Media Group.
- Lesmana, R., & Ratnasari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Pemasaran Kompetitif*, 2 (2), 118.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelayanan PT. TOI. *Ekonomi*, 7 (2), 117.
- Nurkholis. (2013). Pendidikan dalam Upaya Memajukan Teknologi. *Pendidikan*, 1 (1), 26.
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. (2012). Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Dinamika Kepariwisata*, XI (2), 16.
- Prayudi. (2016). *Manajemen Isu & Krisi*. Yogyakarta: CV Mitra Printing.

Isu-Isu Mutakhir dalam....(Djunaidi)

- Saputra, A. (2018). Pendidikan Anak Pada Usia Dini. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Agama Islam*, 10 (2), 194.
- Sinambel, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujana, I. W. (2019). Fungsi dan Tujuan Pendidikan Indonesia. *Pendidikan Dasar*, 4 (1), 29.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umami, P. R. (2017). Manajemen Isu di Instansi Pemerintah dalam Mempertahankan Citra Organisasi. *UNJ*, 4.
- Vonstania, D., Muttaqien, F., & Musringah. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta. *Riset Manajemen*, 1 (2), 21.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 51.
- Wasitohadi. (2014). Hakekat Pendidikan dalam Perspektif Jhon Dewey Tinjauan Teoritis. *Satya Widya*, 3 (1), 55.
- Widiansyah, A. (2017). Peran Ekonomi dalam Pendidikan dan Pendidikan dalam Pembangunan Ekonomi. *Cakrawala*, XVII (2), 209.