

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)

Manajemen berbasis sekolah dapat dikatakan suatu pergeseran paradigma dalam pengelolaan pendidikan, yang tujuannya ingin mengembalikan sekolah kepada pemiliknya yaitu masyarakat, yang diharapkan akan merasa bertanggung jawab kembali sepenuhnya terhadap pendidikan yang diselenggarakan pada satuan pendidikan. Dari sisi moralnya adalah bahwa hanya sekolah dan masyarakatlah yang paling mengetahui berbagai persoalan pendidikan yang dapat menghambat peningkatan mutu pendidikan. Dengan demikian merekalah yang seharusnya menjadi pelaku utama dalam membangun pendidikan yang bermutu dan relevan dengan kebutuhan masyarakatnya.

Mulyasa E, (2016) mendefenisikan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) merupakan paradigma baru pendidikan, yang memberikan otonomi luas pada tingkat sekolah (pelibatan masyarakat) dalam kerangka kebijakan pendidikan nasional. Otonomi diberikan agar sekolah lebih leluasa mengelola sumber daya dan sumber dana dengan mengalokasikannya sesuai dengan prioritas kebutuhan, serta lebih tanggap terhadap kebutuhan setempat.

Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, mutu dan pemerataan pendidikan. Peningkatan efisiensi diperoleh melalui keleluasaan mengelola sumber daya partisipasi masyarakat dan penyederhanaan birokrasi, sedangkan peningkatan

mutu diperoleh melalui partisipasi orang tua terhadap sekolah, fleksibilitas pengelolaan sekolah dan kelas, peningkatan profesionalisme guru dan kepala sekolah. Sedangkan peningkatan pemerataan diperoleh melalui peningkatan partisipasi masyarakat yang memungkinkan pemerintah berkonsentrasi pada kelompok tertentu.

Dengan manajemen berbasis sekolah, pemecahan masalah internal sekolah baik yang menyangkut proses pembelajaran maupun sumber daya pendukungnya cukup dibicarakan di dalam sekolah dengan masyarakat, sehingga tidak perlu di angkat ke tingkat pemerintah daerah. Tugas pemerintah adalah memberikan fasilitasi dan bantuan pada saat sekolah dan masyarakat menemui jalan buntu dalam suatu pemecahan masalah.

Mulyasa E, (2016) mengatakan pemberdayaan berhubungan dengan upaya peningkatan kemampuan masyarakat untuk memegang control (atas diri dan lingkungannya); dari konsepsi itu perlu dilakukan upaya yang memperhatikan prinsip-prinsip, (a) melakukan pembangunan yang bersifat local, (b) mengutamakan dan merupakan aksi sosial, (c) menggunakan pendekatan organisasi kemasyarakatan setempat.

Sedangkan Hasbuloh, (2022) menyebutkan Manajemen pendidikan berbasis sekolah pada dasarnya dimaksudkan untuk mengurangi peran pemerintah dalam penyelenggaraan pendidikan, tetapi memberikan kesempatan kepada masyarakat seluas-luasnya memberikan kontribusi berupa gagasan dan pelaksanaan pendidikan di tempat mereka masing-masing.

Masyarakat dituntut partisipasinya agar lebih memahami kompleksitas pendidikan, membantu serta turut mengontrol pengelolaan pendidikan, dan MBS menuntut perubahan perilaku kepala sekolah, guru, dan tenaga administrasi menjadi lebih profesional dan manajerial dalam pengelolaan sekolah.

Dalam MBS, pemberdayaan dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja sekolah agar dapat mencapai tujuan secara optimal, efektif dan efisien. Untuk memberdayakan sekolah harus ditempuh upaya memberdayakan peserta didik dan masyarakat setempat.

2.1.2 Hubungan Komite dan Masyarakat

Mulyasa E, (2016) menyatakan hubungan sekolah dengan masyarakat pada hakekatnya merupakan suatu sarana yang sangat berperan dalam membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah.

Hubungan sekolah dengan masyarakat bertujuan antara lain untuk memajukan kualitas pembelajaran dan pertumbuhan anak, memperkuat tujuan serta meningkatkan kualitas hidup dan penghidupan masyarakat, menggairahkan masyarakat untuk menjalin hubungan dengan sekolah.

Sedangkan Suparlan, (2019) dalam Pengantar Pemberdayaan Komite Sekolah menyatakan bahwa: “Dalam paradigma lama, hubungan keluarga, sekolah, dan masyarakat dipandang sebagai institusi yang terpisah-pisah. Pihak keluarga dan masyarakat dipandang tabu untuk ikut campur tangan dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah, apalagi sampai masuk ke wilayah kewenangan profesional para guru”.

Dewasa ini, paradigma lama ini dalam batas-batas tertentu telah ditinggalkan, keluarga memiliki hak untuk mengetahui tentang apa saja yang diajarkan oleh guru di sekolah. Orangtua siswa memiliki hak untuk mengetahui dengan metode apa anak-anaknya diajar oleh guru-guru mereka.

Dalam paradigma transisional, hubungan keluarga dan sekolah sudah mulai terjalin, tetapi masyarakat belum melakukan kontak dengan sekolah. Sedangkan dalam paradigma baru hubungan keluarga, sekolah, dan masyarakat harus terjalin secara sinergis untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan, termasuk untuk meningkatkan mutu hasil belajar siswa di sekolah. Sekolah harus membina hubungan dengan masyarakat, dimana dalam pembinaan pendidikan terdapat tiga macam tanggung jawab yang dilakukan oleh orang tua, sekolah dan masyarakat. Ketiga komponen ini secara tidak langsung telah melaksanakan kerjasama yang erat dalam pelaksanaan pendidikan.

Menurut Ihsan F, (2020) bahwa orang tua anak meletakkan dasar-dasar pendidikan di dalam rumah tangga terutama dalam segi pembentukan kepribadian, nilai-nilai luhur moral dan agama sejak kelahirannya. Kemudian dilanjutkan dan dikembangkan dengan berbagai materi pendidikan berupa ilmu dan keterampilan yang dilakukan oleh sekolah.

Orang tua siswa menilai dan mengawasi hasil didikan sekolah dalam kehidupan sehari-hari. Kemudian pendidikan di lingkungan masyarakat ikut pula berperan serta mengontrol, menyalurkan dan membina serta meningkatkannya, karena masyarakat adalah lingkungan pemakai atau *the user* dari produk pendidikan yang diberikan oleh rumah tangga dan sekolah.

Proses pendidikan yang dilakukan oleh ketiga lingkungan ini dapat dikatakan bahwa secara mental dan spritual dasar-dasar pendidikan diletakkan oleh rumah tangga dan secara akademik konseptual dikembangkan oleh sekolah sehingga perkembangan diri anak mulai terarah.

Kemudian perlunya hubungan yang harmonis antara sekolah dengan masyarakat yang diwadahi dalam organisasi komite sekolah, sangat diharapkan mampu mengoptimalkan peranserta orang tua dan masyarakat dalam memajukan program pendidikan dalam bentuk seperti ; orang tua dan masyarakat membantu menyediakan fasilitas pendidikan, memberikan bantuan dana serta pemikiran atau sumbang saran yang diperlukan untuk kemajuan sekolah.

Kemudian orang tua memberikan informasi kepada sekolah tentang potensi yang dimiliki anaknya serta memupuk pengertian orang tua dan masyarakat tentang program pendidikan yang sedang diperlukan oleh masyarakat. Masyarakat berkewajiban untuk memberikan dukungan terhadap tujuan, program, kebutuhan sekolah atau pendidikan. Sebaliknya, sekolah harus mengetahui dengan jelas apa kebutuhan, harapan dan tuntutan masyarakat terhadap sekolah.

Dengan perkataan lain, antara sekolah dan masyarakat harus dibina suatu hubungan yang harmonis, dengan hubungan yang harmonis ini diharapkan akan dapat saling pengertian antara sekolah, orang tua, masyarakat dan lembaga-lembaga lain yang ada di masyarakat, termasuk dunia kerja. Saling membantu antara sekolah dan masyarakat karena mengetahui manfaat, arti dan pentingnya peranan masing-masing. Terbinanya kerjasama yang erat antara sekolah dengan berbagai pihak

masyarakat dan mereka merasa ikut bertanggung jawab atas suksesnya pendidikan di sekolah.

Kepada masyarakat harus diberikan kesempatan untuk ikut berperanserta memajukan sekolah serta mengikutkan orang tua dan tokoh masyarakat dalam merencanakan dan mengawasi program sekolah. Jika hubungan sekolah dengan masyarakat berjalan dengan baik, rasa tanggung jawab dan partisipasi masyarakat untuk memajukan sekolah akan semakin tinggi dan semakin baik.

2.1.3 Komite Sekolah

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 56 ayat 3 menyatakan bahwa : Komite Sekolah/madrasah sebagai lembaga mandiri dibentuk dan berperan dalam peningkatan mutu pelayanan dengan memberikan pertimbangan, arahan dan dukungan tenaga, sarana dan prasarana, serta pengawasan pendidikan pada tingkat Pendidikan Kemendikbud, (2023).

Esensi dari partisipasi komite sekolah adalah peningkatan kualitas pengambilan keputusan dan perencanaan sekolah yang dapat mengubah pola pikir, keterampilan, dan distribusi kewenangan atas individual dan masyarakat yang dapat memperluas kapasitas manusia meningkatkan taraf hidup dalam sistem manajemen pemberdayaan sekolah.

Pemberdayaan Komite Sekolah adalah membuat orang-orang yang duduk sebagai pengurus dan anggota komite menjalankan perannya untuk membantu penyelenggaraan pendidikan. Misalnya memobilisasi dana masyarakat ataupun dalam bentuk sumbangan lainnya seperti memberikan pertimbangan dan pemikiran.

Menurut Hasbuloh, (2022) pemberdayaan peran komite sekolah secara optimal, termasuk dalam mengawasi penggunaan keuangan, transparansi alokasi dana pendidikan lebih dapat dipertanggung jawabkan. Pengembangan pendidikan secara lebih inovatif juga akan semakin memungkinkan, disebabkan lahirnya ide-ide cemerlang, dan kreatif semua pihak terkait (stakeholder) pendidikan.

Konsep pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan sekolah yang terkandung didalamnya memerlukan pemahaman berbagai pihak terkait, dimana posisinya dan apa manfaatnya.

Posisi komite sekolah berada di tengah-tengah antara orang tua murid, murid, guru, masyarakat setempat, dan kalangan swasta di satu pihak dengan pihak sekolah sebagai institusi, kepala sekolah, dinas pendidikan, dan pemerintah daerah di pihak lainnya. Komite Sekolah menjembatani kepentingan keduanya.

Penyelenggaraan Pendidikan adalah pelayanan pendidikan pada satuan pendidikan sekolah dengan mengacu pada standar pelayanan minimal meliputi : kurikulum, peserta didik, ketenagaan, sarana, organisasi, pembiayaan, manajemen sekolah, dan peranserta masyarakat.

Manajemen Komite Sekolah adalah suatu pengaturan atau pemanfaatan potensi yang ada pada badan mandiri yang mewadahi peranserta masyarakat dalam rangka peningkatan mutu, pemerataan, dan efisiensi pengelolaan pendidikan di satuan pendidikan.

Sagala & Syaiful, (2018) menyatakan peranserta masyarakat mendukung manajemen sekolah adalah sesuatu yang tidak dapat dihindari, bahkan menjadi

keharusan, dimana agar peranserta masyarakat menjadi suatu sistem yang terorganisasi.

Komite Sekolah juga merupakan wadah bagi orang tua atau masyarakat yang peduli pendidikan untuk membantu memajukan pendidikan di sekolah seperti membantu menyediakan fasilitas pembelajaran, meningkatkan kesejahteraan guru. Intinya tugas Komite Sekolah dapat membantu mempercepat atau mengoptimalkan upaya peningkatan mutu pendidikan, dan memberikan pemahaman kepada masyarakat sekitar tentang program-program yang akan dilaksanakan oleh sekolah.

Dalam Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 044/U/2002, tujuan pembentukan Komite Sekolah adalah :

1. Mewadahi dan menyalurkan aspirasi serta prakarsa masyarakat dalam melahirkan kebijakan operasional dan program pendidikan di satuan pendidikan.
2. Meningkatkan tanggung jawab dan peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan
3. Menciptakan suasana dan kondisi transparan, akuntabel, dan demokratis dalam penyelenggaraan dan pelayanan pendidikan yang bermutu di satuan pendidikan.

Sedangkan fungsi Komite Sekolah adalah :

1. Mendorong tumbuhnya perhatian dan komitmen masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.
2. Melakukan kerjasama dengan masyarakat (perorangan/ organisasi/ dunia usaha/ dunia industri) dan pemerintah berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.

3. Menampung dan menganalisis aspirasi, ide, tuntutan, dan berbagai kebutuhan pendidikan yang diajukan oleh masyarakat.
4. Memberikan masukan, pertimbangan, dan rekomendasi kepada satuan pendidikan mengenai : (1) kebijakan dan program pendidikan; (2) rencana anggaran pendidikan dan belanja sekolah (RAPBS); (3) kriteria kinerja satuan pendidikan; (4) kriteria tenaga pendidikan; (5) kriteria fasilitas pendidikan; (6) hal-hal lain yang terkait dengan pendidikan.
5. Mendorong orang tua dan masyarakat berpartisipasi dalam pendidikan guna mendukung peningkatan mutu dan pemerataan pendidikan.
6. Menggalang dana masyarakat dalam rangka pembiayaan penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan
7. Melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap kebijakan, program, penyelenggaraan, dan keluaran pendidikan di satuan pendidikan.

Sedangkan peranan Komite Sekolah secara kontekstual sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 044/U/2002 adalah :

1. Pemberi Pertimbangan (*advisory agency*) dalam penentuan dan pelaksanaan kebijakan pendidikan di satuan pendidikan.
2. Badan Pendukung (*supporting agency*), baik yang berwujud finansial, pemikiran , maupun tenaga dalam penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan.
3. Badan Pengontrol (*controlling agency*) dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan dan keluaran pendidikan di satuan pendidikan.
4. Mediator antara pemerintah dengan masyarakat di satuan pendidikan.

Secara lebih rinci, Ace Suryadi, (2023) melukiskan beberapa indikator dari peran Komite Sekolah sebagai berikut:

Tabel. 2.1
Indikator Peran Komite Sekolah

Peran Komite Sekolah	Fungsi Manajemen	Indikator Kinerja
Sebagai <i>advisory agency</i>	1. Perencanaan sekolah	➤ Identifikasi sumber daya pendidikan dalam masyarakat; ➤ Memberikan masukan RKAS ; ➤ Menyelenggarakan rapat RKAS ; ➤ Memberikan pertimbangan perubahan RKAS ; ➤ Ikut mensahkan RKAS bersama kepala sekolah.
	2. Pelaksanaan program a. Kurikulum b. PBM c. Penilaian	➤ Memberikan masukan terhadap proses pengelolaan pendidikan di sekolah; ➤ Memberikan masukan terhadap proses pembelajaran kepada guru-guru.
	3. Pengadaan sumber daya pendidikan (SDM, S/P, Anggaran)	➤ Identifikasi potensi sumberdaya pendidikan dalam masyarakat; ➤ Memberikan pertimbangan tentang tenaga kependidikan

Peran Komite Sekolah	Fungsi Manajemen	Indikator Kinerja
		yang dapat diperbantukan di sekolah; ➤ Memberikan pertimbangan tentang sarana dan prasarana yang dapat diadakan di sekolah; ➤ Memberikan pertimbangan tentang anggaran yang dapat dimanfaatkan di sekolah.
Sebagai badan pendukung (<i>supporting agency</i>)	1. Sumber Daya	➤ Pemantauan terhadap kondisi ketenagaan pendidikan di sekolah; ➤ Mobilisasi guru sukarelawan di sekolah; ➤ Mobilisasi tenaga kependidikan non guru di sekolah; ➤ Memantau kondisi sarana/prasarana di sekolah.
	2. Sarana dan Prasarana	➤ Mobilisasi bantuan sarana/prasarana di sekolah; ➤ Evaluasi pelaksanaan dukungan.
	3. Anggaran	➤ Memantau kondisi anggaran pendidikan di sekolah; ➤ Mobilisasi dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah; ➤ Koordinasi dukungan terhadap anggaran pendidikan di sekolah; ➤ Evaluasi pelaksanaan dukungan anggaran di sekolah.
Sebagai badan pengontrol (<i>controlling agency</i>)	1. Kontrol terhadap Perencanaan sekolah	➤ Pengawasan terhadap proses pengambilan keputusan di sekolah; ➤ Penilaian terhadap kualitas kebijakan di sekolah; ➤ Pengawasan terhadap proses perencanaan di sekolah; ➤ Pengawasan terhadap kualitas perencanaan sekolah; ➤ Pengawasan terhadap kualitas program sekolah.

Peran Komite Sekolah	Fungsi Manajemen	Indikator Kinerja
	2. Kontrol terhadap pelaksanaan program sekolah	➤ Pengawasan terhadap organisasi sekolah; ➤ Pengawasan terhadap penjadwalan program sekolah; ➤ Pengawasan terhadap alokasi anggaran untuk pelaksanaan program sekolah; ➤ Pengawasan terhadap sumber daya pelaksana program sekolah; ➤ Pengawasan terhadap partisipasi sekolah terhadap program sekolah.
	3. Kontrol terhadap <i>output</i> pendidikan	➤ penilaian terhadap hasil Ujian Nasional; ➤ penilaian terhadap angka partisipasi sekolah; ➤ penilaian terhadap angka mengulang sekolah; ➤ penilaian terhadap angka bertahan di sekolah.
Sebagai penghubung (<i>Mediator agency</i>)	1. Perencanaan	➤ Menjadi penghubung antara KS dengan masyarakat, KS dengan Dewan Pendidikan, serta KS dengan sekolah; ➤ Identifikasi aspirasi pendidikan dalam masyarakat; ➤ Membuat usulan kebijakan dan program pendidikan kepada sekolah.
	2. Pelaksanaan program	➤ Sosialisasi kebijakan dan program pendidikan sekolah terhadap pendidikan masyarakat; ➤ Memfasilitasi berbagai masukan terhadap kebijakan program terhadap sekolah; ➤ Menampung pengaduan dan keluhan terhadap kebijakan dan program pendidikan; ➤ Mengkomunikasikan pengaduan dan keluhan masyarakat terhadap instansi

Peran Komite Sekolah	Fungsi Manajemen	Indikator Kinerja
		terkait dalam bidang pendidikan di sekolah.
	3. Sumber daya	➤ Identifikasi kondisi sumber daya di sekolah; ➤ Identifikasi sumber daya masyarakat; ➤ Mobilisasi bantuan masyarakat untuk pendidikan di sekolah; ➤ Koordinasi bantuan masyarakat.

Sumber: *Hasbullah, Otonomi Pendidikan, hlm. 96-98.*

Departemen Pendidikan Nasional dalam Partisipasi Masyarakat (2001:17), menguraikan tujuh peran Komite Sekolah terhadap penyelenggaraan sekolah, yakni:

1. Membantu meningkatkan kelancaran penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar di sekolah baik sarana, prasarana maupun teknis pendidikan.
2. Melakukan pembinaan sikap dan perilaku siswa. Membantu usaha pemantapan sekolah dalam mewujudkan pembinaan dan pengembangan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, pendidikan demokrasi sejak dini (kehidupan berbangsa dan bernegara, pendidikan pendahuluan bela negara, kewarganegaraan, berorganisasi, dan kepemimpinan), keterampilan dan kewirausahaan, kesegaran jasmani dan berolah raga, daya kreasi dan cipta, serta apresiasi seni dan budaya.
3. Mencari sumber pendanaan untuk membantu siswa yang tidak mampu.

4. Melakukan penilaian sekolah untuk pengembangan pelaksanaan kurikulum, baik intrakurikuler maupun ekstrakurikuler dan pelaksanaan manajemen sekolah, kepala/wakil kepala sekolah, guru, siswa dan karyawan.
5. Memberikan penghargaan atas keberhasilan manajemen sekolah
6. Melakukan pembahasan tentang usulan Rancangan Anggaran Pendapatan Belanja Sekolah (RAPBS)
7. Meminta sekolah agar mengadakan pertemuan untuk kepentingan tertentu.

Dalam penjabaran kegiatan operasional dari tujuh peran di atas Komite Sekolah selaku pemberi pertimbangan melaksanakan berbagai kegiatan seperti :

1. Mengadakan pendataan kondisi sosial ekonomi keluarga peserta didik dan sumber daya pendidikan yang ada dalam masyarakat.
2. Memberikan masukan dan pertimbangan kepada sekolah dalam penyusunan Visi, Misi tujuan, kebijakan dan kegiatan sekolah.
3. Menganalisis hasil pendataan sebagai bahan pemberian masukan, pertimbangan dan rekomendasi kepala sekolah.
4. Menyampaikan masukan, pertimbangan, dan rekomendasi secara tertulis kepada sekolah dengan tembusan Kepala Dinas Pendidikan dan Dewan Pendidikan.
5. Memberikan pertimbangan kepada sekolah dalam rangka pengembangan kurikulum muatan lokal, dan meningkatkan proses pembelajaran dan pengajaran yang menyenangkan.

6. Memverifikasi RAPBS yang diajukan oleh kepala sekolah, memberikan pengesahan terhadap RAPBS setelah proses verifikasi dalam rapat pleno komite sekolah.

Dalam peran pemberian dukungan Komite Sekolah melaksanakan beberapa kegiatan seperti :

1. Memberikan dukungan kepada sekolah untuk secara preventif dalam memberantas penyebarluasan narkoba di sekolah, serta pemeriksaan kesehatan siswa.
2. Memberikan dukungan kepada sekolah dalam pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler.
3. Mencari bantuan dana dari dunia industri untuk biaya pembebasan uang sekolah bagi siswa yang berasal dari keluarga tidak mampu.
4. Melaksanakan konsep subsidi silang dalam penarikan iuran dari orang tua siswa.

Sedangkan dalam peran sebagai pengontrol Komite Sekolah melakukan beberapa hal seperti ;

1. Meminta penjabaran kepada sekolah tentang hasil belajar siswa.
2. Menyebarkan kuisioner untuk memberoleh masukan, saran, dan ide kreatif dari masyarakat.
3. Menyampaikan laporan kepada sekolah secara tertulis tentang hasil pengamatan Komite Sekolah terhadap sekolah.

Peran sebagai penghubung/mediator Komite Sekolah melaksanakan berbagai kegiatan seperti;

1. Membantu sekolah dalam menciptakan hubungan dan kerja sama antara sekolah dengan orang tua dan masyarakat.
2. Mengadakan rapat atau pertemuan secara rutin atau insidental dengan kepala sekolah dan dewan guru.
3. Mengadakan kunjungan atau silaturahmi ke sekolah, atau dengan dewan guru di sekolah.
4. Bekerja sama dengan sekolah dalam kegiatan penelusuran alumni.
5. Membina hubungan dan kerja sama yang harmonis dengan seluruh stake holder pendidikan dengan dunia usaha/dunia industri.
6. Mengadakan peninjauan kerja sama atau MOU dengan lembaga lain untuk memajukan sekolah.
7. Mengadakan kegiatan inovatif untuk meningkatkan kesadaran dan kemitraan masyarakat, misalnya panggung hiburan untuk sekolah dan masyarakat.
8. Mengadakan rapat atau pertemuan secara berkala dan insidental dengan orang tua dan anggota masyarakat.

Komite Sekolah sesuai dengan peran dan fungsinya, melakukan akuntabilitas sebagai berikut :

1. Komite Sekolah menyampaikan hasil kajian pelaksanaan program sekolah kepada stakeholder secara periodik, baik yang berupa keberhasilan maupun kegagalan dalam pencapaian tujuan dan sasaran program sekolah.
2. Menyampaikan laporan pertanggung jawaban bantuan masyarakat baik berupa materi (dana, barang tak bergerak maupun bergerak), maupun non materi (tenaga, pikiran) kepada masyarakat dan pemerintah setempat.

2.1.4 Mutu Layanan Pendidikan

Istilah mutu sementara ini sama artinya dengan kualitas. Sehubungan dengan kualitas ini, Lupiyoadi et al., (2017) mengemukakan bahwa: Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Dalam bidang pendidikan yang menjadi pelanggan layanan jasa adalah peserta didik, orangtua dan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan pendidikan yang bermutu adalah pemberian layanan jasa pendidikan di sekolah yang dapat memberikan kepuasan kepada peserta didik di sekolah dan masyarakat atau orangtua, sejalan dengan ini Sartika & Ikke Dewi (2022), mengemukakan bahwa: Kualitas pada dasarnya dapat berupa kemampuan, barang dan pelayanan, kualitas pendidikan dapat menunjuk kepada kualitas proses dan kualitas hasil (produk). Suatu pendidikan dapat bermutu dari segi proses (yang sudah barang tentu amat dipengaruhi kualitas masukannya) jika proses belajar mengajar berlangsung secara efektif dan peserta didik mengalami proses pembelajaran yang bermakna (*meaningful learning*) dan juga memperoleh pengetahuan yang berguna baik bagi dirinya maupun bagi orang lain (*functional knowledge*) yang ditunjang secara wajar oleh sumber daya (manusia, dana, sarana dan prasarana).

Sedangkan di dalam kebijakan Akreditasi Sekolah, Depdiknas; (2004: 2) dikemukakan, bahwa yang dimaksud dengan mutu pelayanan pendidikan adalah: “Jaminan bahwa proses penyelenggaraan pendidikan di sekolah sesuai dengan yang

seharusnya terjadi dan sesuai pula dengan yang diharapkan. Agar mutu pendidikan itu sesuai dengan apa yang seharusnya dan apa yang diharapkan dijadikan pagu (*benchmark*)."

Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Kriteria ini biasanya digunakan sebagai Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pendidikan di tiap-tiap daerah. Standar Nasional Pendidikan terdiri dari: Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan Pendidikan, Standar Penilaian Pendidikan.

Berdasarkan kedelapan Standar Nasional Pendidikan tersebut di atas, maka fungsi dan tujuan standar yaitu: Standar Nasional Pendidikan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu, Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat, Standar Nasional Pendidikan disempurnakan secara terencana, terarah dan berkelanjutan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional dan global.

Jadi berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan mutu pelayanan pendidikan adalah adanya jaminan

proses atau layanan penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi keinginan peserta didik dan masyarakat (kepuasan pelanggan).

2.1.6.1 Pentingnya Pelayanan Pendidikan yang Bermutu

Salah satu masalah yang dihadapi Indonesia dalam bidang pendidikan adalah rendahnya mutu pendidikan. Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya mutu pendidikan. Salah satunya adalah proses pemberian layanan pendidikan yang masih jauh dari harapan. Di satu pihak pemberian layanan pendidikan belum menemukan cara yang paling tepat, di pihak lain pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta semakin tingginya kehidupan masyarakat telah semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan hidup sosial masyarakat sebagai pelanggan pendidikan. Sebagaimana Tjiptono & Fandy, (2022) mengemukakan, bahwa:

Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketika faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

Lebih lanjut tentang alasan pentingnya pelayanan pendidikan yang bermutu Lupiyoadi et al., (2017) mengemukakan, bahwa:

Banyak manfaat yang diterima perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan,

mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Alasan lain dikemukakan Raharjo (Depdiknas, 2024) bahwa mutu pendidikan masih belum meningkat secara signifikan, sebagian kecil saja sekolah menunjukkan mutu pendidikan.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa mutu pendidikan khususnya di Indonesia masih belum menunjukkan hasil yang optimal, salah satu indikatornya yaitu kurangnya mutu layanan pendidikan dan dukungan secara optimal baik dari masyarakat ataupun pemerintah.

2.1.6.2 Kriteria-kriteria Pelayanan Pendidikan yang Bermutu

Proses pendidikan umumnya dan proses pembelajaran pada khususnya merupakan bentuk pelayanan. Yang menjadi pelanggan adalah peserta didik, orangtua, masyarakat dan dunia kerja. Para pelanggan jasa pendidikan yang menerima pelayanan pendidikan, khususnya pelayanan pendidikan di sekolah sudah barang tentu adanya kepuasan dari seluruh pelayanan pendidikan tersebut. Kepuasan pelayanan pendidikan hanya diperoleh pelanggan, apabila pelayanan pendidikan di sekolah bermutu. Berkaitan dengan mutu pelayanan jasa pendidikan ini Tjiptono & Fandy, (2022) mengemukakan, bahwa : Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua itu penting, karena jasa tidak berwujud fisik (*intangible*) dan merupakan fungsi dari persepsi. Selain itu, jasa juga bersifat tidak tahan lama (*perishable*), sangat variatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*). Atribut-atribut

layanan pelanggan ini dapat dirangkum dalam akronim COMFORT, yaitu *Caring* (kepedulian), *Observant* (suka memperhatikan), *Mindful* (hati-hati/cermat), *Friendly* (ramah), *Obliging* (bersedia membantu), *Responsible* (bertanggung jawab), dan *Tactful* (bijaksana). Atribut-atribut ini sangat tergantung pada keterampilan hubungan antar pribadi, komunikasi, pemberdayaan, pengetahuan, sensitivitas, pemahaman, dan berbagai macam perilaku eksternal.

Pada sisi lain pelanggan (peserta didik, orangtua dan masyarakat) juga tidak mudah menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan jasa pendidikan di sekolah, karena pelayanan jasa pendidikan berbeda dengan pelayanan barang. Sebagaimana hal ini dikemukakan oleh Gaspersz & Vincent, (2023) bahwa: Pelanggan mendapat kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, sehingga dalam hal ini manajemen industri jasa yang berorientasi pada pelanggan, membutuhkan komitmen dan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

Sekalipun demikian ada beberapa pendapat para ahli atau institusi yang mengemukakan kriteria-kriteria pelayanan jasa. Kriteria-kriteria tersebut seperti berikut ini:

Kesatu, Parasuraman, dkk. dalam Lupiyoadi et al., (2017) mengungkapkan 5 faktor dimensi kualitas jasa, yaitu:

- a) Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- c) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e) Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual tau pribadi yang diberikan kepadad para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kedua, Gaspersz & Vincent, (2023) mengemukakan beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa, yaitu: Ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, Pelayanan pribadi, berkaitan dengan *fleksibilitas*.

Ketiga, Djam'an Satori dan Nanang Fattah dalam Modul MBS Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat (2021) mengemukakan beberapa tindakan yang berkaitan dengan pelayanan pendidikan yang bermutu sebagai berikut :Disiplin kehadiran guru, sikap ramah dari guru (*the smiling teacher*), sikap yang ramah dan pelayanan yang cepat dari pada pegawai tata usaha, memberi penghargaan (pujian) yang wajar pada murid yang membuat prestasi, memberi teguran yang wajar tanpa menyinggung perasaan terhadap murid yang melakukan pelanggaran, memberi pelayanan tambahan bagi murid yang memerlukan tambahan belajar, bersikap ramah dan kooperatif dengan orangtua murid, membantu murid yang mengalami

musibah dengan optimal, menjaga keharmonisan dengan institusi terkait baik atasan maupun lainnya, memperbaiki pelayanan yang kurang memuaskan.

Beberapa pendapat dari para ahli yang mengemukakan tentang kriteria pelayanan jasa di atas, kemudian esensi materinya oleh penulis diadopsi ke dalam bentuk pelayanan pendidikan. Kriteria tersebut mampu memberikan kontribusi terhadap terwujudnya upaya pemberian pelayanan pendidikan yang bermutu.

Keandalan, Guru selalu siap dan bersedia memenuhi kebutuhan peserta didik/bimbingan pribadi peserta didik dalam belajar, berusaha memberi materi pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik, tepat waktu dalam mengajar, selalu hadir dalam mengajar, mengecek kehadiran peserta didik dengan teliti, dan sikap ramah dari guru (*the smiling teacher*). Guru menguasai keadaan kelas dan menciptakan suasana pembelajaran yang menyenangkan, menguasai materi pembelajaran, menyalinkan materi pembelajaran dengan bahasa yang mudah dimengerti peserta didik, mengemukakan metode pembelajaran yang dapat membangkitkan motivasi/kemauan belajar peserta didik, menyajikan materi pembelajaran secara terarah, menggunakan media/alat peraga dalam mengajar, memberikan penghargaan (pujian) yang wajar pada peserta didik yang membuat prestasi. Guru memberi teguran yang wajar tanpa menyinggung perasaan terhadap peserta didik yang melakukan pelanggaran, memberi pelayanan tambahan bagi peserta didik yang memerlukan tambahan belajar, bersifat ramah dan kooperatif dengan peserta didik, dan memperbaiki pelayanan bagi peserta didik yang memuaskan. Pemberian layanan oleh karyawan terhadap keperluan belajar peserta didik diselenggarakan dengan mudah/tidak berbelit-belit, tepat waktu, lancar dan

cepat, diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Karyawan selalu berusaha memberikan pelayanan yang akurat dan bebas dari kesalahan-kesalahan. Karyawan menunjukkan sikap yang ramah dan kooperatif kepada peserta didik, orangtua dan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Daya tanggap, guru membantu peserta didik yang mengalami musibah (kondisi darurat) dengan optimal, menyediakan kotak saran untuk menerima keluhan-keluhan peserta didik, orangtua dan masyarakat dalam pembelajaran, menunjukkan kesigapan dalam melayani kebutuhan belajar peserta didik, menunjukkan kesigapan dalam melayani penyaluran bakat/minat peserta didik dalam kegiatan ekstra kurikuler. Karyawan membantu peserta didik, orangtua dan masyarakat dalam kondisi darurat dengan optimal, menyediakan kotak saran untuk menerima keluhan-keluhan peserta didik, orangtua dan masyarakat dalam pembelajaran, menunjukkan kesigapan dalam melayani kebutuhan peserta didik, orangtua dan masyarakat.

Kepastian, guru meningkatkan komunikasi dengan peserta didik dalam upaya meningkatkan hasil belajar, terus menerus meningkatkan kemampuan mengajar, bersikap transparan dan jujur dalam menunjukan profesionalisme kerja, selalu tepat janji dalam melayani kebutuhan belajar peserta didik, mengajar dengan fasilitas yang memadai, menguasai kompetensi mengajarnya, loyalitas dalam mengajar tinggi, melayani peserta didik belajar sesuai keahliannya. Pelayanan karyawan terhadap peserta didik dilakukan secara ikhlas dan bertanggung jawab, pelayanan karyawan cukup professional, pemberian pelayanan karyawan terhadap peserta didik ramah dan hormat, disiplin kerja karyawan tinggi dalam melayani

peserta didik. Sekolah selalu tepat janji dalam melayani kebutuhan belajar peserta didik, memberikan pelayanan belajar sebanding dengan biaya yang dikeluarkan peserta didik, laporan hasil belajar peserta didik dilaporkan pada orangtua secara rutin, memiliki tenaga kerja professional yang cukup, memiliki pasar kerja yang luas, memiliki jaringan kerja yang luas, menunjukkan kemampuan mengatasi masalah yang cukup tinggi, memiliki keunggulan dari sekolah lain yang sejenis.

Empati, guru dengan rasa hormat dan kasih sayang dalam melayani kebutuhan pendidikan peserta didik, menanggapi dan membantu memecahkan masalah pribadi peserta didik yang menghambat belajarnya, memberikan penghargaan pada peserta didik yang berprestasi, memberikan pelajaran tambahan pelajaran bagi peserta didik yang kurang mampu, memberikan bimbingan kepada peserta didik yang berperilaku negatif, memberikan pembelajaran remedial secara khusus pada peserta didik yang lamban, melayani pembelajaran dengan memperhatikan tempo belajar peserta didik, memaafkan kesalahan pribadi peserta didik. Karyawan memberikan layanan secara cepat terhadap keperluan peserta didik yang darurat dan mendesak, sabar dan ikhlas melayani kebutuhan peserta didik yang karakternya berbeda-beda, sopan dan ramah melayani permintaan peserta didik untuk kepentingan belajarnya, menepati janji dan waktu dalam pelayanan individual peserta didik, orangtua dan masyarakat, memaafkan kesalahan-kesalahan peserta didik, orangtua dan masyarakat, menerima kesalahan dan siap untuk selalu memperbaikinya.

Jadi mutu layanan pendidikan sangat penting agar konsumen (pelanggan) memperoleh kepuasan layanan dari jasa pendidikan yang diberikan sekolah, sebab

para siswa dan masyarakat selaku pelanggan jasa pendidikan menaruh harapan yang besar terhadap sekolah dalam rangka mengantisipasi dan menjawab tantangan kehidupan di masa yang datang, terlebih peningkatan mutu pendidikan yang sudah diperoleh belum menggembirakan. Mutu pendidikan berkait erat dengan proses pendidikan. Tanpa proses pelayanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk layanan yang bermutu, dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan (para siswa dan masyarakat). Lima faktor dimensi mutu pendidikan yaitu: berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*emphaty*).

2.1.6.3 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian yang berhubungan dengan peranan komite sekolah yang dilaksanakan peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Fitria Lubis, (2024) dengan judul “Peran Komite Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SD Negeri 173515 Komi Sileang-Leang Kecamatan Parlilitan Kabupaten Humbang Hasundutan”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) peran komite sekolah sebagai badan pertimbangan (*advisory agency*) telah dilaksanakan cukup baik, yang ditunjukkan melalui pemberian masukan terkait pengembangan sarana dan prasarana serta keterlibatan dalam perencanaan program sekolah, meskipun belum berjalan secara optimal; (2) peran komite sekolah sebagai badan pendukung (*supporting agency*) berada pada kategori cukup baik, terlihat dari partisipasi komite dalam mendukung kegiatan sekolah baik dalam bentuk dukungan finansial, tenaga, maupun pemikiran; (3) peran komite sekolah sebagai badan pengontrol (*controlling agency*) tergolong cukup, yang

ditunjukkan melalui pelaksanaan pengawasan terhadap program sekolah melalui rapat rutin, namun efektivitas pengawasan masih perlu ditingkatkan; (4) peran komite sekolah sebagai badan penghubung atau mediator (*Mediator agency*) telah berjalan cukup baik, terlihat dari peran komite dalam menjembatani komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua siswa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komite sekolah telah melaksanakan perannya dalam peningkatan mutu pendidikan, namun pelaksanaannya belum optimal akibat adanya keterbatasan komunikasi, partisipasi masyarakat, dan sumber daya pendanaan.

2. Jelita Panjaitan & Dessy Eviana Siregar, (2025) dalam penelitiannya yang berjudul.

“Peran Komite Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar” mengkaji implementasi peran komite sekolah sebagai bagian dari tata kelola pendidikan berbasis partisipasi masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komite sekolah telah menjalankan fungsi utamanya sebagai badan pertimbangan, pendukung, pengontrol, dan mediator, namun tingkat efektivitas pelaksanaan masing-masing peran tersebut masih bervariasi. Peran advisory dan supporting cenderung lebih menonjol, khususnya dalam aspek perencanaan dan dukungan kegiatan sekolah, sedangkan fungsi controlling dan mediator belum berjalan secara maksimal karena keterbatasan kewenangan, kapasitas sumber daya manusia, serta lemahnya koordinasi dengan pihak sekolah. Penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi peran komite sekolah tidak hanya bergantung pada keberadaan struktur kelembagaan, tetapi juga pada

penguatan kapasitas, kejelasan peran, dan sinergi antara sekolah, komite, dan masyarakat dalam kerangka peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

3. Fara Mutia et al., (2024) dalam penelitiannya yang berjudul.

“Peran Komite Sekolah dalam Pengambilan Kebijakan di SD Negeri 5 Banda Aceh” mengkaji secara mendalam keterlibatan komite sekolah dalam proses pengambilan kebijakan pendidikan pada tingkat sekolah dasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komite sekolah telah menjalankan perannya sebagai badan pertimbangan, pendukung, pengontrol, dan mediator, meskipun tingkat keterlibatan tersebut belum sepenuhnya konsisten dalam setiap proses pengambilan keputusan strategis. Peran supporting dan mediator tampak lebih dominan, terutama dalam mendukung implementasi Kurikulum Merdeka, membangun komunikasi dengan orang tua, serta menjalin sinergi dengan kepala sekolah dan Dinas Pendidikan. Sementara itu, fungsi controlling masih menghadapi keterbatasan akibat rendahnya pemahaman anggota komite terhadap mekanisme pengawasan dan pengelolaan kebijakan pendidikan. Penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas peran komite sekolah sangat ditentukan oleh kualitas koordinasi, kapasitas sumber daya manusia, serta keterbukaan pihak sekolah terhadap partisipasi masyarakat. Temuan ini mengindikasikan perlunya strategi penguatan kapasitas dan sistem kolaborasi yang lebih terstruktur agar komite sekolah dapat berperan secara optimal dalam peningkatan mutu pendidikan.

2.2 Pendekatan Masalah

Berubahnya paradigma pendidikan yang berbasiskan sekolah dan menjadi tanggung jawab pemerintah daerah dan seluruh stakeholder mengharuskan

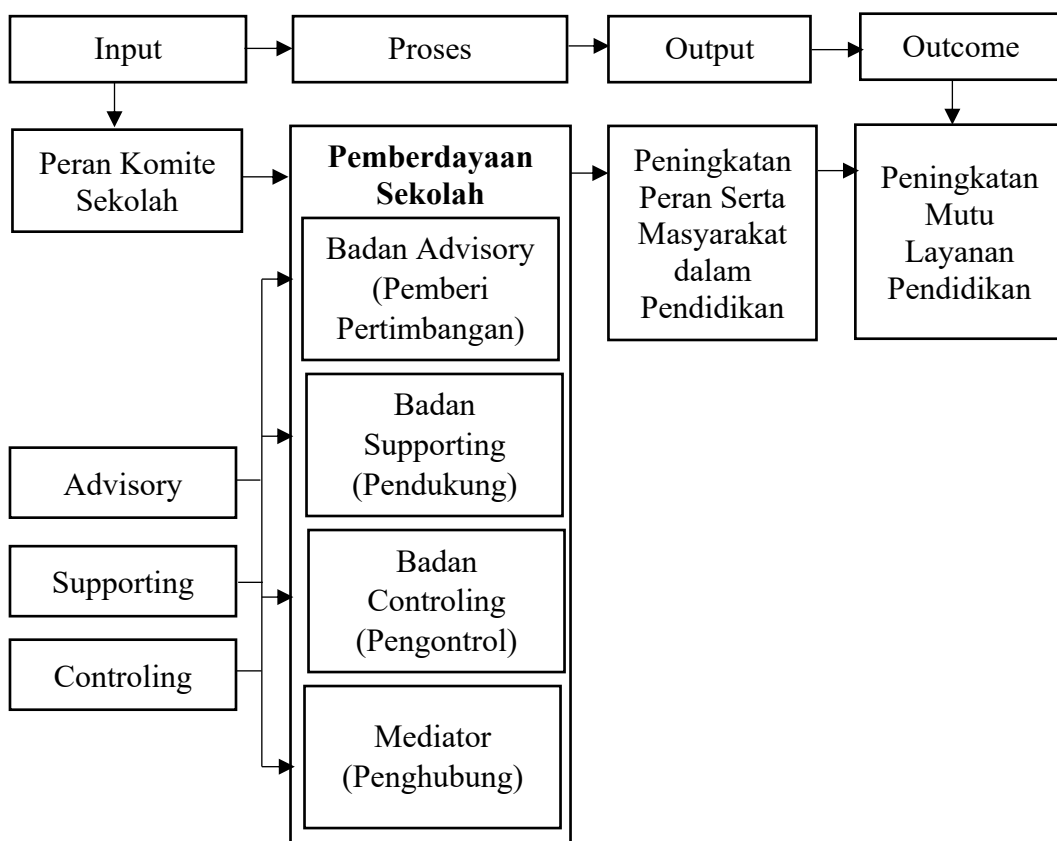
masyarakat untuk ikut ambil bagian atau berpartisipasi dalam pendidikan. Dengan adanya wadah partisipasi masyarakat melalui lembaga otonom yakni komite sekolah mengharuskan untuk dapat berfungsi semaksimal mungkin sesuai Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah. Komite sekolah diharapkan mampu menjawab dan mencari solusi permasalahan pendidikan pada satuan pendidikan sehingga dapat memacu peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Mutu pelayanan pendidikan ditentukan oleh sekurang-kurangnya faktor sarana, prasarana, alat perlengkapan pembelajaran, faktor guru serta komponen lain seperti partisipasi Komite Sekolah dalam mendukung kemajuan pendidikan. Komite Sekolah merupakan badan yang pembentukannya berbasis masyarakat (*community based*), maksudnya agar adanya suatu organisasi masyarakat sekolah yang mempunyai komitmen dan loyalitas serta peduli terhadap peningkatan kualitas sekolah. Peran Komite Sekolah ditentukan sebagai: Pemberi pertimbangan (*advisory*) dalam menentukan dan melaksanakan kebijakan pendidikan di sekolah. Pendukung (*supporting*) baik dalam bentuk finansial dan pemikiran maupun tenaga dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Pengontrol (*controlling*) dalam rangka transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan dan kualitas lulusan sekolah. Mediator (*mediating*) antara pemerintah, masyarakat dan sekolah.

Peran Komite Sekolah dalam peningkatan mutu layanan pendidikan maka harus bisa mewadahi dan menyalurkan aspirasi dan prakarsa masyarakat dalam melahirkan kebijakan operasional dan program pendidikan di satuan pendidikan, meningkatkan tanggung jawab dan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan. Menciptakan suasana dan kondisi transparan,

akuntabel dan demokratis dalam penyelenggaraan dan pelayanan pendidikan yang bermutu di satuan pendidikan.

Dengan demikian pemberdayaan komite sangat dibutuhkan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Berikut adalah gambaran kerangka konseptual pemberdayaan komite sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SD Negeri Gugus 3 dapat dilihat pada gambar 2.1 di bawah ini.



Gambar 2.1 Pemberdayaan Komite Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan

