

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Profil SMPS Maniamas Ngabang

1. Sejarah Berdirinya

SMPS Maniamas Ngabang adalah salah satu unit sekolah yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang. Sekolah ini berdiri pada tahun 1986 (Willi, 2018). Pendirinya adalah sejumlah tokoh masyarakat Dayak yaitu Abikusno Borneo, V. Syaidina Lungkar, Ambrosius Ayub, Baheny Mondon, Kosen Mondon, dan P. Yordanus Herman Ahie, OFM Cap. Pada tahun 1988 pengelolaan Persekolahan Maniamas Ngabang dipercayakan kepada Pater Yakob Willi, OFM Cap, seorang misionaris Swiss, yang pada waktu menjabat sebagai Pastor Paroki Salib Suci Ngabang, Keuskupan Agung Pontianak. Penyerahan secara resmi kepada Gereja Katolik dilakukan dalam rapat bersama pendiri, pembina dan pengurus Yayasan pada tanggal 21 April 2002.

Pada tahun 2007 status kepemilikan Persekolahan Maniamas Ngabang diserahkan sepenuhnya kepada Ordo Saudara Dina Kapusin Provinsi Santa Maria

Ratu Para Malaikat Pontianak. Demi legalitasnya sebagai sebuah lembaga pendidikan resmi, sesuai tuntutan dan ketetapan Pemerintah RI dalam Undang-Undang Yayasan No. 28 Tahun 2004, maka dibentuklah sebuah yayasan baru dengan nama Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang. Dengan demikian, SMPS Maniamas bersama unit-unit sekolah lainnya (SDS Maniamas, SMAS Maniamas SMKS Maniamas) sepenuhnya menjadi milik Ordo Saudara Dina Kapusin Provinsi Pontianak.

2. Personil SMPS Maniamas Ngabang

Personil SMPS Maniamas Ngabang terdiri dari kepala sekolah, para wakil kepala sekolah, guru, pegawai tata usaha, pegawai perpustakaan, dan petugas keamanan.

Tabel 16

Data Guru dan Pegawai SMPS Maniamas Ngabang

No	Nama	Jabatan	Status
1	Soroi,S.Pd.	Kepala Sekolah	Guru Tetap
2	Deo Candra,S.Pd.	Waka Kurikulum	Guru Tetap
3	Damianus,S.Pd.	Waka Kesiswaan	Guru Tetap
4	Selmanto, S.Pd.	Waka HUMAS	Guru Tetap
5	Aling, S.P.	Waka Sarpras	Guru Kontrak
6	Ardianto, S.Pd.	Guru	Guru Kontrak
7	Fina,S.Pd.	Guru	Guru Kontrak
8	Kolona Juiin, S.T.	Guru	Guru Tetap
9	Martalina Sinambela,S.P.	Guru	Guru Tetap
10	Alaupius, S.Ag.	Guru	Guru Kontrak
11	Netik,S.Pd.	Guru	Guru Kontrak
12	Okta Mulian Sri, S.Pd.	Guru	Guru Honor
13	Senida Kasnia, S.Pd.	Guru	Guru Kontrak
14	Sugianto,S.Pd.	Guru	Guru Honor
15	Susana Ita, S.Pd.	Guru	Guru Tetap
16	Susanti, S.Pd.	Guru	Guru Honor
17	Windi Menuru Nihara, S.Pd.	Guru	Guru Kontrak

18	Yuliana Pita, A,Md.	Guru	Guru Kontrak
19	Yunita, S.Pd.	Guru	Guru Kontrak
20	Yunita Andriana Benu, S.Pd.	Guru	Guru Kontrak
21	Loresiana, A,Md.	Pegawai TU	Pegawai kontrak
22	Rosianawati, A.Md.	Pegawai TU/ Kasir	Pegawai kontrak
23	Miluar Sari	Pegawai Perpustakaan	Pegawai Tetap
24	Heronius Iron	Security Sekolah	Pegawai kontrak

(Sumber Sekunder)

3. Visi-Misi SMPS Maniamas Ngabang

Visi SMPS Maniamas Ngabang adalah “melahirkan peserta didik yang disiplin dalam waktu, sopan dalam perilaku, bijaksana dalam bertindak, berani dalam bertanggung jawab serta beriman dan berbudaya.”

Misi SMPS Maniamas Ngabang adalah:

- a. Meningkatkan sikap siswa dalam tata krama dan solidaritas terhadap sesama.
- b. Melaksanakan pembelajaran yang efektif
- c. Mempersiapkan siswa-siswi kejenjang pendidikan yang lebih tinggi
- d. Meningkatkan pembinaan dan pelatihan siswa siswidalam ekstra kurikuler, olahraga dan seni
- e. Menciptakan sekolah yang bersih dan sehat
- f. Meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan dalam pelatihan- pelatihan.
- g. Mengikutsertakan peserta didik dalam kegiatan-kegiatan perlombaan
- h. Menyiapkan fasilitas/saran-prasarana pembelajaran, olah raga dan kegiatan rohani.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas menggunakan program Microsoft Excel. Hasil uji validitas dengan jumlah sampel perspektif pelanggan sebanyak 192 menunjukkan bahwa semua instrumen valid. Dengan tingkat signifikansi 0,05 dihasilkan nilai r-hitung dari seluruh instrumen lebih besar dari nilai r-tabel ($>0,142$).

Tabel 17

Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan

Instrumen	r-Hitung	r-Tabel $\alpha = 5\%$, n = 192	Keterangan
1	0,667	0,142	Valid
2	0,597	0,142	Valid
3	0,601	0,142	Valid
4	0,588	0,142	Valid
5	0,720	0,142	Valid
6	0,759	0,142	Valid
7	0,657	0,142	Valid
8	0,647	0,142	Valid
9	0,663	0,142	Valid
10	0,692	0,142	Valid
11	0,688	0,142	Valid
12	0,747	0,142	Valid
13	0,737	0,142	Valid
14	0,765	0,142	Valid
15	0,764	0,142	Valid
16	0,737	0,142	Valid
17	0,708	0,142	Valid
18	0,764	0,142	Valid
19	0,785	0,142	Valid
20	0,682	0,142	Valid
21	0,724	0,142	Valid
22	0,735	0,142	Valid
23	0,703	0,142	Valid
24	0,697	0,142	Valid
25	0,701	0,142	Valid
26	0,747	0,142	Valid
27	0,799	0,142	Valid
28	0,775	0,142	Valid

29	0,759	0,142	Valid
30	0,678	0,142	Valid

(Sumber: Data Primer Diolah Peneliti, 2020)

Sedangkan hasil uji reliabilitas instrument kepuasan pelanggan menunjukkan nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6. Dengan demikian semua instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 18

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pelanggan

Indikator	Nilai Alpha	Nilai Standarisasi	Keterangan
Harapan (X)	0,965	0,600	Reliabel

(Sumber: Data Primer Diolah Peneliti, 2020)

Instrumen penelitian untuk menentukan kepuasan karyawan (perspektif pembelajaran dan pertumbuhan) menggunakan instrumen *minnesota*. Instrumen ini sudah baku dan sering digunakan oleh peneliti terdahulu. Karena itu, uji validitas dan reliabilitas atas instrument pengukur kepuasan karyawan ini tidak dilakukan lagi.

C. Analisis Kinerja SMPS Maniamas Ngabang Berdasarkan BSC

Analisis kinerja SMPS Maniamas Ngabang dilakukan menggunakan model BSC. Kinerja perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, peneliti akan mengeksplorasi proses penanaman nilai-nilai yang berhubungan dengan aspek spiritualitas Kapusin dan kebangsaan.

1. Analisis Kinerja Perspektif Keuangan

Kinerja perspektif keuangan SMPS Maniamas Ngabang dianalisis dengan menggunakan metode value for money dengan tiga indikator yakni ekonomis, efisiensi, dan efektivitas. Data yang digunakan adalah data sekunder yaitu Laporan Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah dan Laporan Keuangan Sekolah tahun 2019/2020.

Tabel 19

Perbandingan Anggaran dan Realisasi Keuangan SMPS Maniamas Ngabang Tahun 2019/2020

URAIAN	SMP MANIAMAS		%Realisasi
	ANGGARAN	REALISASI	
PENDAPATAN			
Dari Orang Tua/Wali	1,332,632,000	1,289,931,500	96.80%
BOS	260,578,600	260,578,600	100.00%
Sewa dan Iuran	40,909,900	44,217,300	108.08%
Pinjaman/Utang/Sumbangan	39,135,000	56,434,500	144.20%
Lain-lain	131,696,100	147,470,170	111.98%
Saldo Tahun 2018/2019	659,424,643	659,424,643	100.00%
JUMLAH	2,464,376,243	2,458,056,713	99.74%
BELANJA			
Belanja Pegawai	795,300,000	651,097,500	81.87%
Belanja Siswa	91,500,000	71,658,900	78.32%
Belanja Kantor	58,500,000	41,162,860	70.36%
Belanja Sarana-Prasarana	297,500,000	166,378,500	55.93%
Pengembangan Sekolah	284,450,000	170,397,674	59.90%
Lain-lain	282,701,600	31,819,100	11.26%
JUMLAH	1,809,951,600	1,132,514,534	62.57%
SALDO	677,437,066		

(Sumber: RAPB Sekolah dan Laporan Keuangan SMP Maniamas. Data diolah peneliti)

Berdasarkan data pada tabel di atas, analisis kinerja perspektif keuangan SMPS Maniamas Ngabang berdasarkan metode value for money adalah sebagai berikut:

a. Ekonomis

Realisasi belanja operasional SMPS Maniomas Ngabang Tahun 2019/2020 adalah sebesar Rp. 1.132.514.534. Realisasi ini lebih kecil dari anggaran belanja sebesar Rp. 1.809.951.600. Tingkat ekonomis keuangan SMP Maniomas Ngabang adalah:

$$\text{Ekonomis} = \frac{\text{Realisasi Belanja}}{\text{Anggaran Belanja}} \times 100\%$$

$$\text{Ekonomis} = \frac{1.132.514.534}{1.809.951.600} \times 100\%$$

$$\text{Ekonomis} = 62,5\%$$

Berdasarkan skala likert, nilai ekonomis sebesar 62,57% termasuk dalam skala 5 dengan kategori sangat ekonomis.

b. Efektivitas

Pada data di atas ditunjukkan bahwa realisasi pendapatan SMP Maniomas Ngabang Tahun 2019/2020 sebesar Rp. 2.458.056.713. Realisasi pendapatan ini lebih kecil dari anggaran pendapatan sebesar Rp. 2.464.376.243. Dengan demikian, tingkat efektivitas keuangan SMPS Maniomas Ngabang adalah:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pendapatan}}{\text{Anggaran Pendapatan}} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas} = \frac{2.458.056.713}{2.464.376.243} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas} = 99,74\%$$

Berdasarkan skala likert, nilai efektivitas sebesar 99,74% termasuk dalam skala 4, dengan kategori efektif.

c. Efisiensi

Realisasi belanja SMPS Maniamas Ngabang Tahun 2019/2020 adalah sebesar Rp. 1.132.514.534. Realisasi belanja ini lebih kecil dari realisasi pendapatan sebesar Rp. 2.458.056.713. Dengan demikian tingkat efisiensi keuangan SMP Maniamas adalah:

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Realisasi Belanja}}{\text{Anggaran Pendapatan}} \times 100\%$$

$$\text{Efisiensi} = \frac{1.132.514.534}{2.458.056.713} \times 100\%$$

$$\text{Efisiensi} = 46,07\%$$

Berdasarkan skala likert, nilai efisiensi sebesar 46,07% termasuk dalam skala 5, dengan kategori sangat efisien.

Rekapitulasi kinerja perspektif keuangan SMPS Maniamas Ngabang adalah sebagai berikut:

Tabel 20

Rekapitulasi Kinerja Perspektif Keuangan SMPS Maniamas Ngabang

Aspek	Persentase	Skor	Kategori
Ekonomis	62,57%	5	Sangat Ekonomis
Efektivitas	99,74%	4	Efektif
Efisiensi	46,07%	5	Sangat Efisien
Total		14	

(Hasil Penelitian Peneliti, 2021)

2. Analisis Kinerja Perspektif Pelanggan

Untuk mengukur kinerja perspektif pelanggan, ukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan yang diukur menggunakan

teori service quality. Peneliti menyediakan kuesioner penelitian dengan 30 instrumen pernyataan yang disebarkan kepada responden. Setiap pernyataan dalam kuesioner tersebut mewakili dimensi mutu pelayanan dalam service quality yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Responden memberikan tanggapan berdasarkan harapan dan kenyataan atas setiap instrumen pernyataan yang disediakan. Tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan membandingkan skor kenyataan dengan skor harapan.

a. Dimensi *Tangibility*

Dimensi *tangibility* diukur berdasarkan tanggapan pelanggan atas pernyataan 1 – 9 pada kuesioner penelitian. Berdasarkan tanggapan pelanggan terhadap pernyataan dimensi *tangibility*, ditunjukkan perspepsi pelanggan sebagai berikut:

Tabel 21

Tanggapan Responden (Kenyataan) Terhadap Dimensi *Tangibility*

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (Kenyataan)										Jumlah	%
		1		2		3		4		5			
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
1	Ruang belajar (kelas) bersih dan nyaman	2	1 %	3	2 %	36	19 %	97	51 %	54	28 %	192	100 %
2	Lingkungan sekolah bersih dan hijau	3	2 %	1	1 %	39	20 %	95	49 %	54	28 %	192	100 %
3	Tempat parkir memadai	5	3 %	13	7 %	88	46 %	58	30 %	28	15 %	192	100 %

4	Sarana dan prasarana untuk kegiatan siswa/i baik dan memadai	1	1 %	2	1 %	52	27 %	86	45 %	51	27 %	192	100 %
5	Ketersediaan komputer yang baik dan memadai untuk kegiatan pembelajaran	1	1 %	3	2 %	54	28 %	81	42 %	53	28 %	192	100 %
6	Ketersediaan media pembelajaran yang baik dan memadai (buku, modul, perlengkapan praktek, dll.)	0	0 %	2	1 %	44	23 %	92	48 %	54	28 %	192	100 %
7	Perpustakaan yang lengkap dan nyaman	0	0 %	4	2 %	37	19 %	89	46 %	62	32 %	192	100 %
8	Lokasi sekolah strategis dan gampang dijangkau	0	0 %	1	1 %	27	14 %	80	42 %	84	44 %	192	100 %
9	Memiliki sarana dan prasarana untuk kegiatan kerohanian	0	0 %	2	1 %	28	15 %	89	46 %	73	38 %	192	100 %
	Jumlah	12	1 %	31	2 %	405	23 %	767	44 %	513	30 %	1728	100 %

(Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Terhadap dimensi *tangibility* SMPS Maniamas Ngabang, hanya 1% responden yang sangat tidak puas dan 2% tidak puas. Selebihnya, responden memiliki kepuasan atas dimensi tersebut, yakni: 23% cukup puas, 44%

puas dan 30% sangat puas. Dengan demikian, secara umum, yakni sebesar 97%, pelanggan menilai dimensi *tangibility* SMPS Maniamas Ngabang sudah baik.

Tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan membandingkan jumlah skor kenyataan dengan jumlah skor harapan pelanggan atas dimensi *tangibility* tersebut.

Tabel 22

Perbandingan Skor Harapan dan Kenyataan Dimensi *Tangibility*

Keterangan	Skor Instrumen Dimensi <i>Tangibility</i>									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Kenyataan	774	772	667	760	758	774	785	823	809	6922
Harapan	764	778	674	764	762	786	793	804	819	6944
Gap	10	-6	-7	-4	-4	-12	-8	19	-10	-22
Tingkat Kepuasan	101,3%	99,2%	99,0%	99,5%	99,5%	98,5%	99,0%	102,4%	98,8%	99,7%

(Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat dua instrument dimensi *tangibility* yang memiliki skor kenyataan lebih besar dari skor harapan, yaitu instrument 1 dan 8. Dengan itu ditunjukkan bahwa pelayanan SMPS Maniamas Ngabang lewat keadaan kelas yang bersih dan nyaman, dan lokasi sekolah yang strategis sudah memenuhi harapan pelanggan. Pada kedua aspek ini, pelanggan sangat puas. Tingkat kepuasan pelanggan atas kedua aspek ini masing-masing mencapai 101,3% dan 102,4%.

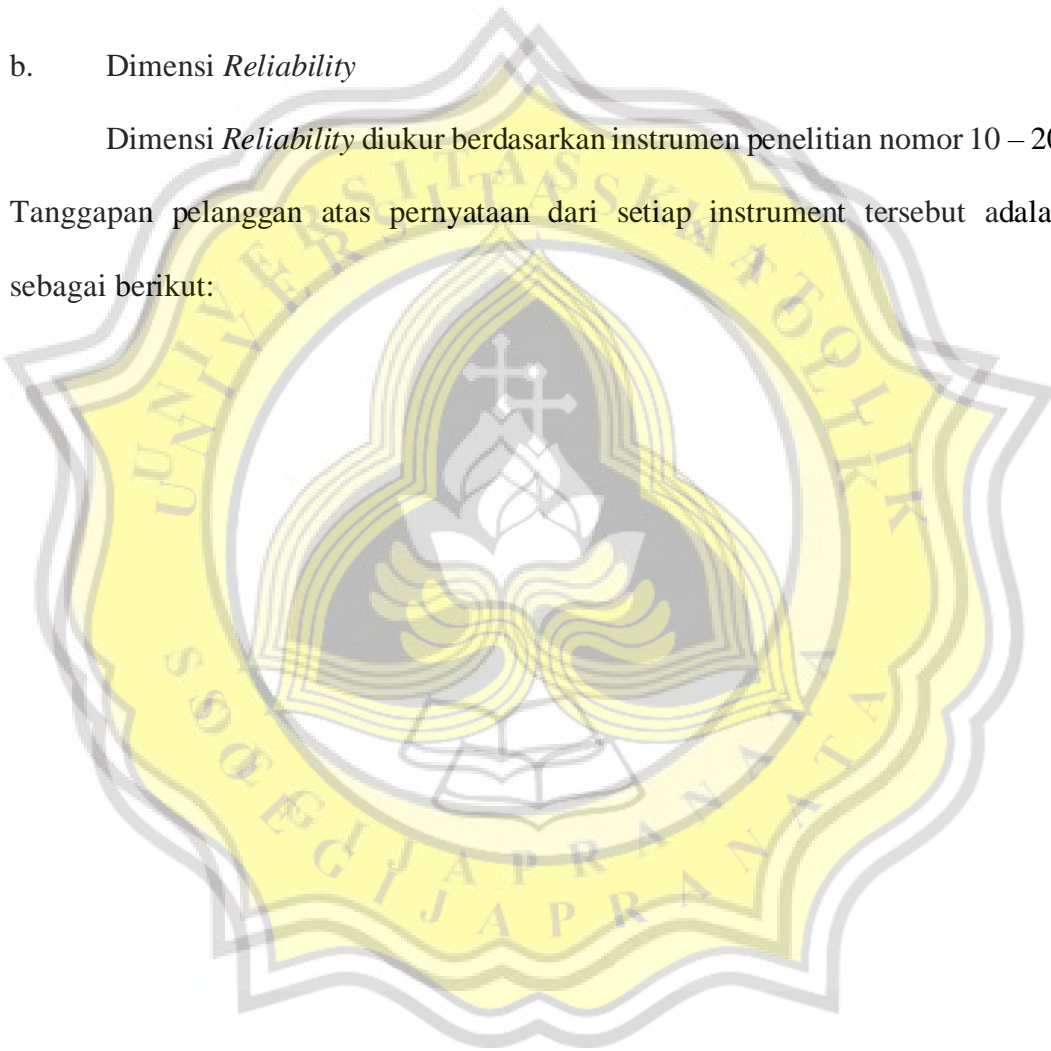
Sementara itu, pada ketujuh instrument lainnya masih terdapat kesenjangan (gap). Adanya kesenjangan menunjukkan bahwa pelayanan SMPS Maniamas Ngabang pada dimensi *tangibility* belum memenuhi harapan pelanggan. Secara berurutan kesenjangan yang terjadi terkait dengan ketersediaan media pembelajaran (6; -12), sarana dan prasarana kegiatan kerohanian (9; -10), perpustakaan (7; -8), tempat parkir (3; -7); lingkungan sekolah (2; -6); sarana dan prasarana

kegiatan siswa (4; -4); dan ketersediaan komputer (5; -4).

Secara keseluruhan, pada dimensi *tangibility* SMAS Maniamas Ngabang masih terjadi kesenjangan yakni sebesar -22. Tingkat kepuasan pelanggan mencapai 99,7%.

b. Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* diukur berdasarkan instrumen penelitian nomor 10 – 20. Tanggapan pelanggan atas pernyataan dari setiap instrument tersebut adalah sebagai berikut:



Tabel 23
Tanggapan Responden (Kenyataan) Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (Kenyataan)										Jumlah	%
		1		2		3		4		5			
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
10	Guru mempersiapkan materi pelajaran dengan baik	0	0%	1	1%	38	20%	90	47%	63	33%	192	100%
11	Guru menyampaikan materi pelajaran dengan baik dan mudah dipahami	4	2%	4	2%	45	23%	80	42%	59	31%	192	100%
12	Guru disiplin dan ramah	0	0%	2	1%	42	22%	85	44%	63	33%	192	100%
13	Petugas perpustakaan melayani dengan baik dan ramah	1	1%	1	1%	45	23%	86	45%	59	31%	192	100%
14	Pelayanan petugas administrasi yang baik dan ramah	3	2%	3	2%	48	25%	85	44%	53	28%	192	100%
15	Pendidik mendampingi siswa dalam mengembangkan bakat dan minat (olah raga, seni, paskibra, pramuka, dll.)	3	2%	3	2%	44	23%	91	47%	51	27%	192	100%
16	Pendidik memberikan perhatian pada pembinaan kehidupan rohani siswa (retret, ziarah, Misa, Sakramen Tobat, turne, dll)	0	0%	2	1%	42	22%	88	46%	60	31%	192	100%
17	Pendidik memberikan perhatian pada pembinaan adat budaya bangsa (Dayak, Melayu, Tionghua, dll.)	0	0%	10	5%	40	21%	92	48%	50	26%	192	100%
18	Pendidik memberikan perhatian pada pembinaan nilai-nilai kebangsaan (upacara bendera, pramuka, perayaan hari besar nasional, dll)	2	1%	3	2%	40	21%	85	44%	62	32%	192	100%
19	Hubungan dan kerjasama yang baik antar pendidik/tenaga kependidikan	0	0%	8	4%	40	21%	92	48%	52	27%	192	100%
20	Hubungan dan kerja sama yang baik dengan sekolah-sekolah non-Katolik	0	0%	5	3%	42	22%	80	42%	65	34%	192	100%
	Jumlah	13	1%	42	2%	466	22%	954	45%	637	30%	2112	100%

(Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Tanggapan responden atas dimensi *reliability* SMPS Maniamas Ngabang pada umumnya baik. SMPS Maniamas Ngabang dipandang sebagai sekolah yang andal. Sebagian besar responden puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebanyak 97% responden merasa puas: 22% cukup puas, 45% puas, dan 30% sangat puas. Responden yang tidak puas hanya 3%, masing-masing 1% sangat tidak puas dan 2% tidak puas. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *reliability* pada SMPS Maniamas Ngabang adalah sebagai berikut:

Tabel 24
Perbandingan Skor Kenyataan dan Harapan Dimensi *Reliability*

Keterangan	Skor Instrumen Dimensi <i>Reliability</i>											Total
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Kenyataan	791	762	785	777	758	760	782	758	778	764	781	8496
Harapan	809	781	792	780	779	771	792	764	783	765	779	8595
Gap	-18	-19	-7	-3	-21	-11	-10	-6	-5	-1	2	-99
Tingkat Kepuasan	97,8 %	97,6 %	99,1 %	99,6 %	97,3 %	98,6 %	98,7 %	99,2 %	99,4 %	99,9 %	100,3 %	98,8 %

(Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 11 instrumen dimensi *reliability* hanya satu instrument yang nilai kesenjangannya (gap) positif, yakni instrument 20. Skor kenyataan lebih besar dari pada skor harapan. Dengan itu, pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan. SMPS Maniamas telah melakukan kerja sama yang baik dengan sekolah- sekolah non-Katolik.

Sementara itu, 10 instrumen lain memiliki skor kenyataan yang lebih kecil dari skor harapan. Nilai kesenjangan (gap) kesepuluh instrument tersebut negatif. Pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan. Secara berurutan, kesenjangan terjadi pada aspek pelayanan petugas administrasi (14, -21), kesiapan guru menyampaikan pelajaran (11, -19), persiapan menyampaikan materi

(10, -18), pendampingan pendidik di bidang ekstrakurikuler (15, -11), pendampingan pembinaan hidup rohani (16, -10), kedisiplinan dan keramahan pendidik (12, -7), pembinaan adat budaya bangsa (17, -6), pembinaan nilai-nilai kebangsaan (18, -5), petugas perpustakaan (13, -3), kerja sama pendidik dan tenaga kependidikan (19, -1).

Secara keseluruhan, pada dimensi *reliability* SMPS Maniamas Ngabang terdapat kesenjangan skor kenyataan dan harapan sebesar -99. Tingkat kepuasan pelanggan atas dimensi *reliability* ini adalah 98,8%.

c. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* memiliki tiga instrument penelitian yaitu instrument 21, 22, dan 23. Tanggapan responden terhadap instrument dimensi *responsiveness* ini adalah sebagai berikut:

Tabel 25
Tanggapan Responden (Kenyataan) Terhadap Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (Kenyataan)										Jumlah	%
		1		2		3		4		5			
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
21	Guru menanggapi siswa yang bertanya	2	1%	5	3%	41	21%	76	40%	68	35%	192	100%
22	Guru membantu siswa saat mengalami kesulitan di sekolah	2	1%	5	3%	41	21%	76	40%	68	35%	192	100%
23	Guru gampang dihubungi dan dijumpai di sekolah	2	1%	5	3%	41	21%	76	40%	68	35%	192	100%
	jumlah	6	1%	15	3%	123	21%	228	40%	204	35%	576	100%

(Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Pelayanan SMPS Maniamas Ngabang pada dimensi *responsiveness* bagi para responden secara umum telah memenuhi harapan. Mayoritas responden merasa puas. Persentasenya mencapai 96%: cukup puas 21%, puas 40% dan sangat puas 35%. Ukuran tingkat kepuasan dimensi *responsiveness* ini adalah sebagai berikut:

Tabel 26

Perbandingan Skor Kenyataan dan Harapan Dimensi *Responsiveness*

Keterangan	Skor Instrumen Dimensi <i>Responsiveness</i>			Total
	21	22	23	
Kenyataan	772	776	776	2324
Harapan	776	779	784	2339
Gap	-4	-3	-8	-15
Tingkat Kepuasan	99,5%	99,6%	99,0%	99,4%

(Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Tabel di atas menunjukkan semua instrument dimensi *responsiveness* memiliki skor kenyataan yang lebih kecil dari skor harapan. Sehingga, terjadi kesenjangan (*gap*) dengan nilai negatif. Dengan itu digambarkan bahwa pelayanan SMPS Maniamas Ngabang pada dimensi *responsiveness* belum memenuhi harapanpelanggan. Secara berurutan, kesenjangan terjadi dalam kaitannya dengan guru yang gampang dihubungi dan dijumpai di sekolah (23, -8), guru menanggapi siswa yang bertanya (21, -4), dan guru membantu siswa yang kesulitan (22, -3).

Secara umum, pada dimensi *responsiveness*, kesenjangan (*gap*) antara skor kenyataan dan harapan sebesar -15. Pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan sebesar 99,4%.

d. Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* digambarkan dengan empat instrument penelitian yaitu instrument 24, 25, 26, dan 27. Tanggapan responden terhadap instrument dimensi *assurance* ini adalah sebagai berikut:

Tabel 27
Tanggapan Responden (Kenyataan) Terhadap Dimensi *Assurance*

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (Kenyataan)										Jumlah	%
		1		2		3		4		5			
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
24	Lulusan Persekolahan Maniamas berkualitas dan memiliki kompetensi, mudah diterima di jenjang pendidikan selanjutnya dan/atau di dunia kerja.	2	1%	5	3%	41	21%	76	40%	68	35%	192	100%
25	Siswa-siswi mendapat pendampingan /pembinaan kurikulum dan ekstrakurikuler sesuai dengan program yang ditawarkan	2	1%	5	3%	41	21%	76	40%	68	35%	192	100%
26	Suasana belajar di sekolah aman dan nyaman	2	1%	5	3%	41	21%	76	40%	68	35%	192	100%
27	Suasana toleransi dan tanpa diskriminasi	2	1%	5	3%	41	21%	76	40%	68	35%	192	100%
	Jumlah	8	1%	20	3%	164	21%	304	40%	272	35%	768	100%

(Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik kepada SMPS Maniamas Ngabang dalam dimensi *assurance*. Jumlah responden yang merasa puas mencapai 96%: cukup puas 21%, puas 40% dan sangat puas 35%. Hanya 4% responden yang merasa tidak puas dengan layanan dimensi *assurance*: sangat tidak puas 1% dan tidak puas 3%. Ukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *assurance* ini adalah sebagai berikut:

Tabel 28

Perbandingan Skor Kenyataan dan Harapan Dimensi *Assurance*

Keterangan	Dimensi <i>Assurance</i>				Total
	24	25	26	27	
Kenyataan	784	771	806	790	3151
Harapan	800	776	808	799	3183
Gap	-16	-5	-2	-9	-32
Tingkat Kepuasan	98,0%	99,4%	99,8%	98,9%	99,0%

(Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Nilai skor kenyataan dari keempat instrument dimensi *assurance*, sebagaimana ditunjukkan pada tabel di atas, lebih kecil dari nilai skor harapan. Sehingga terjadi *gab* dengan nilai negatif pada semua instrument. Dengan itu ditunjukkan bahwa pelayanan SMPS Maniamas Ngabang pada dimensi *assurance* belum memenuhi harapan pelanggan. Secara berurutan, kesenjangan terjadi pada aspek jaminan atas profil lulusan SMPS Maniamas (24, -16), jaminan toleransi dan tanpa diskriminasi (27, -9), jaminan pendampingan pada bidang ekstrakurikuler (25, -5), dan jaminan suasana aman dan nyaman saat belajar (26, -2).

Secara umum, skor kenyataan dan skor harapan dimensi *assurance*, menghasilkan nilai perbandingan dengan gap -32. Tingkat kepuasannya adalah 99%.

e. Dimensi *Emphaty*

Dimensi empathy diukur dengan tiga instrument penelitian yaitu instrument 28, 29, dan 30. Tanggapan responden atas instrument dimensi empathy ini adalah sebagai berikut:

Tabel 29
Tanggapan Responden (Kenyataan) Terhadap Dimensi *Emphaty*

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (Kenyataan)										Jumlah	%
		1		2		3		4		5			
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
28	Keramahan guru dan karyawan kepada siswa dan orang tua siswa	2	1%	5	3%	41	21%	76	40%	68	35%	192	100%
29	Pendampingan guru terhadap siswa yang mengalami kesulitan belajar	2	1%	5	3%	41	21%	76	40%	68	35%	192	100%
30	Perhatian kepada siswa yang kurang mampu secara ekonomi	2	1%	5	3%	32	17%	72	38%	81	42%	192	100%
	Jumlah	6	1%	15	3%	114	20%	224	39%	217	38%	576	100%

(Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Tabel di atas memperlihatkan tanggapan baik responden terhadap dimensi *emphaty* SMPS Maniamas Ngabang. Responden yang puas mencapai 96%: cukup puas 20%, puas 39% dan sangat puas 38%. Sedangkan responden yang tidak puas hanya 4%: sangat tidak puas 1% dan tidak puas 3%. Ukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi *emphaty* SMPS Maniamas Ngabang ini adalah sebagai berikut:

Tabel 30
Perbandingan Skor Kenyataan dan Harapan Dimensi *Emphaty*

Keterangan	Skor Instrumen Dimensi <i>Emphaty</i>			Total
	28	29	30	
Kenyataan	792	767	764	2323
Harapan	802	785	801	2388
Gap	-10	-18	-37	-65
Tingkat Kepuasan	98,8%	97,7%	95,4%	97,3%

(Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Pada dimensi *emphaty*, semua intrumen memiliki nilai skor kenyataan lebih kecil daripada harapan, sehingga dihasilkan kesenjangan (gap) bernilai negatif. Dengan itu ditunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan. Secara berurutan kesenjangan terjadi pada perhatian kepada siswa kurang mampu (30, -37), pendampingan guru terhadap siswa yang kurang mampu belajar (29, -18), dan keramaan guru dan karyawan (28, -10).

Secara umum, untuk dimensi *emphaty* SMPS Maniamas Ngabang, nilai skor kenyataan lebih kecil dari harapan sehingga menghasilkan kesenjangan (gap) sebesar -65. Tingkat kepuasan yang dihasilkan adalah 97,3%.

Secara keseluruhan, hasil analisis kinerja perspektif pelanggan SMPS Maniams Ngabang adalah sebagai berikut:

Tabel 31

Rekapitulasi Kinerja Perspektif Pelanggan SMPS Maniamas Ngabang

Nomor	Indikator	Rata-rata Skor			Tingkat Kepuasan	Bobot	Kategori
		Kenyataan	Harapan	Gap			
1	<i>Tangibility</i>	6922	6944	-22	99,7%	3	Cukup Puas
2	<i>Reliability</i>	8496	8595	-99	98,8%	3	Cukup Puas
3	<i>Responsiveness</i>	2324	2339	-15	99,4%	3	Cukup Puas
4	<i>Assurance</i>	3151	3183	-32	99,0%	3	Cukup Puas
5	<i>Emphaty</i>	2323	2388	-65	97,3%	3	Cukup Puas
	Rata-rata	4643,2	4689,8	-46,6	98,8%	3	Cukup Puas

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2020)

Sama halnya dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan merupakan kesesuaian antara harapan layanan dengan kenyataan layanan.

3. Analisis Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

Kinerja perspektif proses bisnis internal dinilai dengan menganalisis data sekunder berupa hasil Evaluasi Diri Sekolah (EDS) tahun 2019. Terdapat tiga aspek yang akan diukur untuk mengetahui kinerja perspektif proses bisnis internal ini yaitu inovasi, proses dan layanan purna jual. Dalam data EDS, indikator aspek inovasi mengacu pada Standar Isi; indikator aspek proses mengacu pada Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, dan Standar Penilaian Pendidikan. Sedangkan indikator layanan purna jual mengacu pada data penelurusan alumni, website sekolah dan organisasi alumni.

Berdasarkan data sekunder, berikut ini adalah rekapitulasi skor Evaluasi Diri Sekolah (EDS) Tahun 2019 SMPS Maniamas Ngabang:

Tabel 32

Rekapitulasi Skor Evaluasi Diri SMPS Maniomas Ngabang Tahun 2019

Nomor	Komponen Standar Nasional Pendidikan (SNP)	Skor		Persentase
		Maksimal	Riil	
1	STANDAR KOMPETENSI KELULUSAN	119	118,96	99,97%
1.1.	Lulusan memiliki kompetensi pada dimensi sikap	70	69,99	99,99%
1.1.1.	Memiliki perilaku yang mencerminkan sikap beriman dan bertakwa kepada Tuhan YME	7	7	
1.1.2.	Memiliki perilaku yang mencerminkan sikap berkarakter	7	7	
1.1.3.	Memiliki perilaku yang mencerminkan sikap disiplin	7	7	
1.1.4.	Memiliki perilaku yang mencerminkan sikap santun	7	7	
1.1.5.	Memiliki perilaku yang mencerminkan sikap jujur	7	7	
1.1.6.	Memiliki perilaku yang mencerminkan sikap peduli	7	7	
1.1.7.	Memiliki perilaku yang mencerminkan sikap percaya diri	7	7	
1.1.8.	Memiliki perilaku yang mencerminkan sikap bertanggungjawab	7	6,99	
1.1.9.	Memiliki perilaku pembelajar sejati sepanjang hayat	7	7	
1.1.10.	Memiliki perilaku sehat jasmani dan rohani	7	7	
1.2.	Lulusan memiliki kompetensi pada dimensi pengetahuan	7	7	100,00%
1.2.1.	Memiliki pengetahuan faktual, prosedural, konseptual, metakognitif	7	7	
1.3.	Lulusan memiliki kompetensi pada dimensi keterampilan	42	41,97	99,93%
1.3.1.	Memiliki keterampilan berpikir dan bertindak kreatif	7	6,99	
1.3.2.	Memiliki keterampilan berpikir dan bertindak produktif	7	7	
1.3.3.	Memiliki keterampilan berpikir dan bertindak kritis	7	6,99	
1.3.4.	Memiliki keterampilan berpikir dan bertindak mandiri	7	7	
1.3.5.	Memiliki keterampilan berpikir dan bertindak kolaboratif	7	6,99	
1.3.6.	Memiliki keterampilan berpikir dan bertindak komunikatif	7	7	
2	STANDAR ISI	91	69,98	76,90%
2.1.	Perangkat pembelajaran sesuai rumusan kompetensi lulusan	35	34,98	99,94%
2.1.1.	Memuat karakteristik kompetensi sikap	7	7	
2.1.2.	Memuat karakteristik kompetensi pengetahuan	7	6,99	

2.1.3.	Memuat karakteristik kompetensi keterampilan	7	6,99	
2.1.4.	Menyesuaikan tingkat kompetensi siswa	7	7	
2.1.5.	Menyesuaikan ruang lingkup materi pembelajaran	7	7	
2.2.	Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan dikembangkan sesuai prosedur	28	28	100,00%
2.2.1.	Melibatkan pemangku kepentingan dalam pengembangan kurikulum	7	7	
2.2.2.	Mengacu pada kerangka dasar penyusunan	7	7	
2.2.3.	Melewati tahapan operasional pengembangan	7	7	
2.2.4.	Memiliki perangkat kurikulum tingkat satuan pendidikan yang dikembangkan	7	7	
2.3.	Sekolah melaksanakan kurikulum sesuai ketentuan	28	27,99	99,96%
2.3.1.	Menyediakan alokasi waktu pembelajaran sesuai struktur kurikulum yang berlaku	7	7	
2.3.2.	Mengatur beban belajar berdasarkan bentuk pendalaman materi	7	7	
2.3.3.	Menyelenggarakan aspek kurikulum pada muatan lokal	7	7	
2.3.4.	Melaksanakan kegiatan pengembangan diri siswa	7	6,99	
3	STANDAR PROSES	217	216,81	99,91%
3.1.	Sekolah merencanakan proses pembelajaran sesuai ketentuan	28	27,99	99,96%
3.1.1.	Mengacu pada silabus yang telah dikembangkan	7	7	
3.1.2.	Mengarah pada pencapaian kompetensi	7	7	
3.1.3.	Menyusun dokumen rencana dengan lengkap dan sistematis	7	7	
3.1.4.	Mendapatkan evaluasi dari kepala sekolah dan pengawas sekolah	7	6,99	
3.2.	Proses pembelajaran dilaksanakan dengan tepat	147	146,84	99,89%
3.2.1.	Membentuk rombongan belajar dengan jumlah siswa sesuai ketentuan	7	7	
3.2.2.	Mengelola kelas sebelum memulai pembelajaran	7	6,99	
3.2.3.	Mendorong siswa mencari tahu	7	6,99	
3.2.4.	Mengarahkan pada penggunaan pendekatan ilmiah	7	6,99	
3.2.5.	Melakukan pembelajaran berbasis kompetensi	7	6,99	
3.2.6.	Memberikan pembelajaran terpadu	7	6,99	
3.2.7.	Melaksanakan pembelajaran dengan jawaban yang kebenarannya multi dimensi;	7	6,99	
3.2.8.	Melaksanakan pembelajaran menuju pada keterampilan aplikatif	7	6,99	
3.2.9.	Mengutamakan pemberdayaan siswa sebagai pembelajar sepanjang hayat	7	6,99	
3.2.10.	Menerapkan prinsip bahwa siapa saja adalah guru, siapa saja adalah siswa, dan di mana saja adalah kelas.	7	6,99	
3.2.11.	Mengakui atas perbedaan individual dan latar	7	6,99	

	belakang budaya siswa.			
3.2.12.	Menerapkan metode pembelajaran sesuai karakteristik siswa	7	6,99	
3.2.13.	Memfaatkan media pembelajaran dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran	7	6,99	
3.2.14.	Menggunakan aneka sumber belajar	7	6,99	
3.2.15.	Mengelola kelas saat menutup pembelajaran	7	6,99	
3.3.	Pengawasan dan penilaian otentik dilakukan dalam proses pembelajaran	42	41,98	99,95%
3.3.1.	Melakukan penilaian otentik secara komprehensif	7	6,99	
3.3.2.	Memfaatkan hasil penilaian otentik	7	7	
3.3.3.	Melakukan pemantauan proses pembelajaran	7	7	
3.3.4.	Melakukan supervisi proses pembelajaran kepada guru	7	7	
3.3.5.	Mengevaluasi proses pembelajaran	7	7	
3.3.6.	Menindaklanjuti hasil pengawasan proses pembelajaran	7	6,99	
4	STANDAR PENILAIAN PENDIDIKAN	84	83,97	99,96%
4.1.	Aspek penilaian sesuai ranah kompetensi	14	14	100,00%
4.1.1.	Mencakup ranah sikap, pengetahuan dan keterampilan	7	7	
4.1.2.	Memiliki bentuk pelaporan sesuai dengan ranah	7	7	
4.2.	Teknik penilaian obyektif dan akuntabel	14	13,99	99,93%
4.2.1.	Menggunakan jenis teknik penilaian yang obyektif dan akuntabel	7	6,99	
4.2.2.	Memiliki perangkat teknik penilaian lengkap	7	7	
4.3.	Penilaian pendidikan ditindaklanjuti	14	13,99	99,93%
4.3.1.	Menindaklanjuti hasil pelaporan penilaian	7	6,99	
4.3.2.	Melakukan pelaporan penilaian secara periodik	7	7	
4.4.	Instrumen penilaian menyesuaikan aspek	21	20,99	99,95%
4.4.1.	Menggunakan instrumen penilaian aspek sikap	7	7	
4.4.2.	Menggunakan instrumen penilaian aspek pengetahuan	7	6,99	
4.4.3.	Menggunakan instrumen penilaian aspek keterampilan	7	7	
4.5.	Penilaian dilakukan mengikuti prosedur	21	21	100,00%
4.5.1.	Melakukan penilaian berdasarkan penyelenggara sesuai prosedur	7	7	
4.5.2.	Melakukan penilaian berdasarkan ranah sesuai prosedur	7	7	
4.5.3.	Menentukan kelulusan siswa berdasarkan pertimbangan yang sesuai	7	7	
5	STANDAR PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN	357	48,9	13,70%
5.1.	Ketersediaan dan kompetensi guru sesuai ketentuan	49	14,5	29,59%
5.1.1.	Berkualifikasi minimal S1/D4	7	5,35	
5.1.3.	Tersedia untuk tiap mata pelajaran	7	7	
5.1.4.	Bersertifikat pendidik	7	2,15	

5.1.5.	Berkompetensi pedagogik minimal baik	7		
5.1.6.	Berkompetensi kepribadian minimal baik	7		
5.1.7.	Berkompetensi profesional minimal baik	7		
5.1.8.	Berkompetensi sosial minimal baik	7		
5.2.	Ketersediaan dan kompetensi kepala sekolah sesuai ketentuan	77	27,4	35,58%
5.2.1.	Berkualifikasi minimal S1/D4	7	7	
5.2.2.	Berusia sesuai kriteria saat pengangkatan	7	6,4	
5.2.3.	Berpengalaman mengajar selama yang ditetapkan	7	7	
5.2.4.	Berpangkat minimal III/c atau setara	7	0	
5.2.5.	Bersertifikat pendidik	7	0	
5.2.6.	Bersertifikat kepala sekolah	7	7	
5.2.7.	Berkompetensi kepribadian minimal baik	7		
5.2.8.	Berkompetensi manajerial minimal baik	7		
5.2.9.	Berkompetensi kewirausahaan minimal baik	7		
5.2.10.	Berkompetensi supervisi minimal baik	7		
5.2.11.	Berkompetensi sosial minimal baik	7		
5.3.	Ketersediaan dan kompetensi tenaga administrasi sesuai ketentuan	63	7	11,11%
5.3.1.	Tersedia Kepala Tenaga Administrasi	7	0	
5.3.2.	Memiliki Kepala Tenaga Administrasi berkualifikasi minimal SMK/ sederajat	7	0	
5.3.3.	Memiliki Kepala Tenaga Administrasi bersertifikat	7		
5.3.4.	Tersedia Tenaga Pelaksana Urusan Administrasi	7	7	
5.3.5.	Memiliki Tenaga Pelaksana Urusan Administrasi berpendidikan sesuai ketentuan	7	0	
5.3.6.	Berkompetensi kepribadian minimal baik	7		
5.3.7.	Berkompetensi sosial minimal baik	7		
5.3.8.	Berkompetensi teknis minimal baik	7		
5.3.9.	Berkompetensi manajerial minimal baik	7		
5.4.	Ketersediaan dan kompetensi laboran sesuai ketentuan	84	0	0,00%
5.4.1.	Tersedia Kepala Tenaga Laboratorium	7	0	
5.4.2.	Memiliki Kepala Tenaga Laboratorium berkualifikasi sesuai	7	0	
5.4.3.	Memiliki Kepala Tenaga Laboratorium bersertifikat	7		
5.4.4.	Tersedia Kepala Tenaga Laboratorium berpengalaman sesuai	7	0	
5.4.5.	Tersedia Tenaga Teknisi Laboran	7		
5.4.6.	Memiliki Tenaga Teknisi Laboran berpendidikan sesuai ketentuan	7		
5.4.7.	Tersedia Tenaga Laboran	7	0	
5.4.8.	Memiliki Tenaga Laboran berpendidikan sesuai ketentuan	7	0	
5.4.9.	Berkompetensi kepribadian minimal baik	7		
5.4.10.	Berkompetensi sosial minimal baik	7		
5.4.11.	Berkompetensi manajerial minimal baik	7		
5.4.12.	Berkompetensi profesional minimal baik	7		

5.5.	Ketersediaan dan kompetensi pustakawan sesuai ketentuan	84	0	0,00%
5.5.1.	Tersedia Kepala Tenaga Pustakawan	7	0	
5.5.2.	Memiliki Kepala Tenaga Pustakawan berkualifikasi sesuai	7	0	
5.5.3.	Memiliki Kepala Tenaga Pustakawan bersertifikat	7		
5.5.4.	Memiliki Kepala Tenaga Pustakawan berpengalaman sesuai	7	0	
5.5.5.	Tersedia Tenaga Pustakawan	7	0	
5.5.6.	Memiliki Tenaga Pustakawan berpendidikan sesuai ketentuan	7	0	
5.5.7.	Berkompetensi manajerial minimal baik	7		
5.5.8.	Berkompetensi pengelolaan informasi minimal baik	7		
5.5.9.	Berkompetensi kependidikan minimal baik	7		
5.5.10.	Berkompetensi kepribadian minimal baik	7		
5.5.11.	Berkompetensi sosial minimal baik	7		
5.5.12.	Berkompetensi pengembangan profesi minimal baik	7		
6	STANDAR SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN	252	155,79	61,82%
6.1.	Kapasitas daya tampung sekolah memadai	42	31,53	75,07%
6.1.1.	Memiliki kapasitas rombongan belajar yang sesuai dan memadai	7	7	
6.1.2.	Rasio luas lahan sesuai dengan jumlah siswa	7	0,01	
6.1.3.	Kondisi lahan sekolah memenuhi persyaratan	7	5,24	
6.1.4.	Rasio luas bangunan sesuai dengan jumlah siswa	7	6,45	
6.1.5.	Kondisi bangunan sekolah memenuhi persyaratan	7	6,99	
6.1.6.	Memiliki ragam prasarana sesuai ketentuan	7	5,84	
6.2.	Sekolah memiliki sarana dan prasarana pembelajaran yang lengkap dan layak	56	41,46	74,04%
6.2.1.	Memiliki ruang kelas sesuai standar	7	6,33	
6.2.2.	Memiliki laboratorium IPA sesuai standar	7	1,4	
6.2.3.	Memiliki ruang perpustakaan sesuai standar	7	6,61	
6.2.4.	Memiliki tempat bermain/lapangan sesuai standar	7	0	
6.2.10.	Kondisi ruang kelas layak pakai	7	7	
6.2.11.	Kondisi laboratorium IPA layak pakai	7	7	
6.2.12.	Kondisi ruang perpustakaan layak pakai	7	6,13	
6.2.13.	Kondisi tempat bermain/lapangan layak pakai	7	6,99	
6.3.	Sekolah memiliki sarana dan prasarana pendukung yang lengkap dan layak	154	82,8	53,77%
6.3.1.	Memiliki ruang pimpinan sesuai standar	7	5,83	
6.3.2.	Memiliki ruang guru sesuai standar	7	6	
6.3.3.	Memiliki ruang UKS sesuai standar	7	7	
6.3.4.	Memiliki tempat ibadah sesuai standar	7	0	
6.3.5.	Memiliki jamban sesuai standar	7	5,18	
6.3.6.	Memiliki gudang sesuai standar	7	3,11	
6.3.7.	Memiliki ruang sirkulasi sesuai standar	7		

6.3.8.	Memiliki ruang tata usaha sesuai standar	7	1	
6.3.9.	Memiliki ruang konseling sesuai standar	7	1	
6.3.10.	Memiliki ruang organisasi kesiswaan sesuai standar	7	1	
6.3.11.	Menyediakan kantin yang layak	7	7	
6.3.12.	Menyediakan tempat parkir yang memadai	7	6,99	
6.3.14.	Kondisi ruang pimpinan layak pakai	7	7	
6.3.15.	Kondisi ruang guru layak pakai	7	7	
6.3.16.	Kondisi ruang UKS layak pakai	7	3,85	
6.3.17.	Kondisi tempat ibadah layak pakai	7	0	
6.3.18.	Kondisi jamban sesuai standar	7	1	
6.3.19.	Kondisi gudang layak pakai	7		
6.3.20.	Kondisi ruang sirkulasi layak pakai	7	7	
6.3.21.	Kondisi ruang tata usaha layak pakai	7	6,36	
6.3.22.	Kondisi ruang konseling layak pakai	7	0,88	
6.3.23.	Kondisi ruang organisasi kesiswaan layak pakai	7	5,6	
7	STANDAE PENGELOLAAN PENDIDIKAN	112	83,97	74,97%
7.1.	Sekolah melakukan perencanaan pengelolaan	21	21	100,00%
7.1.1.	Memiliki visi, misi, dan tujuan yang jelas sesuai ketentuan	7	7	
7.1.2.	Mengembangkan rencana kerja sekolah ruang lingkup sesuai ketentuan	7	7	
7.1.3.	Melibatkan pemangku kepentingan sekolah dalam perencanaan pengelolaan sekolah	7	7	
7.2.	Program pengelolaan dilaksanakan sesuai ketentuan	42	41,97	99,93%
7.2.1.	Memiliki pedoman pengelolaan sekolah lengkap	7	6,99	
7.2.2.	Menyelenggarakan kegiatan layanan kesiswaan	7	7	
7.2.3.	Meningkatkan dayaguna pendidik dan tenaga kependidikan	7	6,99	
7.2.4.	Melaksanakan kegiatan evaluasi diri	7	7	
7.2.5.	Membangun kemitraan dan melibatkan peran serta masyarakat serta lembaga lain yang relevan	7	6,99	
7.2.6.	Melaksanakan pengelolaan bidang kurikulum dan kegiatan pembelajaran	7	7	
7.3.	Kepala sekolah berkinerja baik dalam melaksanakan tugas kepemimpinan	42	14	33,33%
7.3.1.	Berkepribadian dan bersosialisasi dengan baik	7		
7.3.2.	Berjiwa kepemimpinan	7	7	
7.3.3.	Mengembangkan sekolah dengan baik	7		
7.3.4.	Mengelola sumber daya dengan baik	7	7	
7.3.5.	Berjiwa kewirausahaan	7		
7.3.6.	Melakukan supervisi dengan baik	7		
7.4.	Sekolah mengelola sistem informasi manajemen	7	7	100,00%
7.4.1.	Memiliki sistem informasi manajemen sesuai ketentuan	7	7	
8	STANDAR PEMBIAYAAN	49	48,99	99,98%
8.1.	Sekolah memberikan layanan subsidi silang	21	21	100,00%
8.1.1.	Membebaskan biaya bagi siswa tidak mampu	7	7	

8.1.2.	Memiliki daftar siswa dengan latar belakang ekonomi yang jelas	7	7	
8.1.3.	Melaksanakan subsidi silang untuk membantu siswa kurang mampu	7	7	
8.2.	Beban operasional sekolah sesuai ketentuan	7	7	100,00%
8.2.1.	Memiliki biaya operasional non personil sesuai ketentuan	7	7	
8.3.	Sekolah melakukan pengelolaan dana dengan baik	21	20,99	99,95%
8.3.1.	Mengatur alokasi dana yang berasal dari APBD/APBN/Yayasan/sumber lainnya	7	7	
8.3.2.	Memiliki laporan pengelolaan dana	7	6,99	
8.3.3.	Memiliki laporan yang dapat diakses oleh pemangku kepentingan	7	7	

(Data Sekunder, 2020)

a. Inovasi

Produk utama dalam dunia pendidikan adalah ilmu pengetahuan. Setiap satuan pendidikan melakukan inovasi agar produk (ilmu pengetahuan) yang ditawarkan kepada pelanggan bernilai unggul. Proses inovasi dilakukan lewat perancangan dan pelaksanaan kurikulum pendidikan, yang dalam Standar Nasional Pendidikan termasuk dalam komponen Standar Isi.

Terdapat tiga indikator untuk Standar Isi. Ketiga indikator tersebut yaitu perangkat pembelajaran sesuai rumusan kompetensi lulusan, kurikulum tingkat satuan pendidikan dikembangkan sesuai prosedur, dan sekolah melaksanakan kurikulum sesuai ketentuan.

Berdasarkan data rekapitulasi EDS SMPS Maniamas Ngabang di atas ditunjukkan bahwa perangkat pembelajaran di SMPS Maniamas Ngabang telah sesuai dengan kompetensi lulusan yakni memuat karakteristik kompetensi (sikap, pengetahuan dan keterampilan), sesuai tingkat kompetensi siswa, dan sesuai lingkup materi pembelajaran. Perbandingan skor riil dengan skor maksimal pada indikator ini mencapai 99,94%, dengan kategori sangat baik.

Kurikulum tingkat satuan pendidikan dikembangkan sesuai prosedur seperti pengembangan kurikulum dengan melibatkan pemangku kepentingan; mengacu pada kerangka dasar penyusunan; melawati tahapan operasional pengembangan; dan memiliki perangkat kurikulum tingkat satuan pendidikan yang dikembangkan. Nilai perbandingan skor riil dengan skor maksimal mencapai 100%, dengan kategori sangat baik.

Sekolah melaksanakan kurikulum sesuai ketentuan yakni dengan menyediakan alokasi waktu pembelajaran sesuai struktur kurikulum yang berlaku; mengatur beban belajar berdasarkan bentuk pendalaman materi; menyelenggarakan aspek kurikulum pada muatan lokal; melaksanakan kegiatan pengembangan diri siswa. Nilai capaian indikator ini adalah 99,96%, dengan kategori sangat baik.

Secara keseluruhan diketahui nilai capaian Standar Isi yaitu 76,90%. Dengan demikian proses inovasi yang dilakukan oleh SMPS Maniamas Ngabang masuk dalam kategori baik.

b. Proses

Kinerja proses pada perspektif proses bisnis internal menunjukkan kemampuan SMPS Maniamas Ngabang dalam memberikan pelayanan yang unggul bagi para pelanggan berupa proses pembelajaran yang baik. Dalam Standar Nasional Pendidikan (SNP), kinerja proses tersebut ditunjukkan oleh komponen Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, dan Standar Penilaian Pendidikan.

- 1) Standar Proses menyangkut perencanaan proses pembelajaran sesuai ketentuan, ketepatan pelaksanaan proses pembelajaran, dan kegiatan pengawasan dan penilaian atas proses pembelajaran. Hasil evaluasi diri SMPS Maniamas Ngabang menunjukkan bahwa masing-masing indikator Standar Proses tersebut memperoleh nilai 99,96%, 99,89% dan 99,95%. Dengan itu ditunjukkan bahwa perencanaan proses pembelajaran sudah dilakukan dengan sangat baik, dan sesuai ketentuan yakni dengan mengacu pada silabus yang telah dikembangkan; mengarah pada pencapaian kompetensi; menyusun dokumen perencanaan yang lengkap dan sistematis; dan mendapat pengawasandan evaluasi dari kepala sekolah dan pengawas sekolah. Pelaksanaan atas seluruh proses pembelajaran tersebut berjalan dengan sangat baik pula. Selain itu, sekolah juga telah melakukan pengawasan terhadap seluruh proses pembelajaran dengan sangat baik dan otentik. Secara keseluruhan, nilai capaian pada Standar Proses adalah 99,91%, dengan kategori sangat baik.
- 2) Standar Kompetensi Kelulusan menggambarkan kualitas lulusan yang memiliki kompetensi pada dimensi sikap, pengetahuan dan keterampilan. Berdasarkan evaluasi diri, ketiga kompetensi tersebut telah mendapat perhatian yang sangat baik. 99,99% lulusan memiliki kompetensi pada dimensi sikap; 100% lulusan memiliki kompetensi pada dimensi pengetahuan, dan 99,93 persen memiliki kompetensi pada dimensi keterampilan. Secara keseluruhan, nilai Standar Kompetensi Kelulusan mencapai 99,97%, dengan kategori sangat baik.

- 3) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan terkait dengan ketersediaan kompetensi guru, kepala sekolah, tenaga administrasi, laboran dan pustakawan. Pada data evaluasi diri SMPS Maniamas Ngabang di atas tampak bahwa nilai capaian standar ini masih sangat rendah. Guru-guru di SMPS Maniamas Ngabang belum memenuhi standar kompetensi yang diharapkan, meski guru setiap mata pelajaran sudah tersedia. Sebagian besar pendidik belum bersertifikasi, dan masih ada guru yang belum berkualifikasi S1/D4. Nilai ketersediaan dan kompetensi guru hanya mencapai 29,59%, dengan kategori tidak baik. Kepala sekolah SMPS Maniamas Ngabang juga dinilai belum memiliki kompetensi sesuai dengan ketentuan. Kepala sekolahnya sudah bersertifikasi kepala sekolah, tapi belum bersertifikasi sebagai pendidik. Nilai untuk kepala sekolah hanya 35,58%, dengan kategori cukup baik. Ketersediaan tenaga administrasi, laboran dan pustakawan di SMPS Maniamas Ngabang tergolong sangat memprihatinkan. Tenaga-tenaga yang ada belum memenuhi kompetensi yang diharapkan. Nilai capaian dari evaluasi atas ketiga tenaga tersebut sangat rendah. Tenaga administrasi hanya 11,11%. Bahkan, laboran dan pustakawan bernilai 0%. Secara keseluruhan, Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan mencapai nilai 13,7%, dengan kategori sangat tidak baik.
- 4) Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan berhubungan dengan daya tampung sekolah, ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran, serta sarana dan prasarana pendukung. Berdasarkan data evaluasi diri, daya

tampung SMPS Maniamas Ngabang mencapai nilai 75,07%. Skor terkecil dan perlu mendapat perhatian adalah aspek rasio luas lahan yang sesuai dengan jumlah siswa. Ketersediaan sarana dan prasarana mencapai 74,04%. Ketersediaan laboratorium IPA dan lapangan bermain memiliki skor terendah, karena itu perlu mendapat perhatian. Sedangkan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung 53,77%. Untuk sarana dan prasarana pendukung ini, skor terkecil dan perlu mendapat perhatian yaitu tempat ibadah, ruang tata usaha, ruang konseling, dan ruang organisasi siswa. Semua aspek tersebut masih jauh dari standar. Secara keseluruhan, Standar Sarana dan Prasarana ini mencapai nilai 61,82%, dengan kategori baik.

- 5) Untuk Standar Pengelolaan Pendidikan, hasil evaluasi diri menunjukkan bahwa pengelolaan SMPS Maniamas Ngabang telah dilakukan sesuai perencanaan dengan visi, misi dan tujuan yang jelas sesuai ketentuan; dengan rencana kerja yang jelas; dan dengan melibatkan para pemangku kepentingan. Setiap program pengelolaan dilaksanakan sesuai ketentuan. Kepala sekolah memiliki kinerja yang baik sebagai pemimpin. Sistem informasi yang dibangun juga baik. Nilai Standar Pengelolaan Pendidikan berdasarkan Evaluasi Diri Sekolah SMPS Maniamas Ngabang adalah 74,97%, dengan kategori baik.
- 6) Standar Penilaian Pendidikan menyangkut usaha sekolah melakukan penilaiannya yang sesuai ranah kompetensi dan dilakukan secara objektif dan akuntabel serta sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Hasil pelaporan penilaian ditindaklanjuti secara periodik, dan instrumen penelitian

menyesuaikan aspek- aspek seperti sikap, pengetahuan dan keterampilan. Untuk standar penilaian ini, berdasarkan data EDS, SMPS Maniomas Ngabang sudah memenuhi standar yang diharapkan. Nilai capaiannya adalah 99,96%, dengan kategori sangat baik.

Berdasarkan data EDS SMPS Maniomas Ngabang, ditunjukkan bahwa, kecuali Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, komponen-komponen lain pada aspek proses operasi menunjukkan kinerja baik.

Tabel 33
Perolehan Skor EDS Aspek Proses pada Proses Bisnis Internal

No	Aspek SNP	Persentase Pencapaian	Skor	Kategori
1	Standar Proses	99,91%	5	Sangat Baik
2	Standar Kompetensi Lulusan	99,97%	5	Sangat Baik
3	Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	13,70%	1	Sangat Tidak Baik
4	Standar Sarana dan Prasarana	61,82%	4	Baik
5	Standar Pengelolaan	74,97%	4	Baik
6	Standar Penilaian Pendidikan	99,96%	5	Sangat Baik
	Rata-rata	75,06%	4	Baik

(Hasil Olahan Peneliti, 2021)

Berdasarkan perhitungan rata-rata seluruh aspek SNP yang termasuk dalam proses pada proses bisnis internal, diketahui bahwa aspek proses memiliki skor 4 dengan persentase pencapaian 75,06%. Dengan demikian aspek proses pada proses bisnis internal berkategori baik.

c. Layanan Purna Jual

Kinerja aspek layanan purna jual ditunjukkan dengan adanya organisasi alumni, data telusur alumni dan website sekolah atau yayasan. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, SMPS Maniamas Ngabang belum memiliki organisasi alumni. Data telusur alumni juga belum ada. Sementara itu, informasi tentang SMPS Maniamas Ngabang ada dalam website Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang, yaitu <https://www.maniamas.org/index.php>. Namun, website tersebut tidak up to date.

Berdasarkan data-data tersebut di atas, maka ukuran kinerja layanan purnajual adalah sebagai berikut:

Tabel 34

Kinerja Layanan Purna Jual

Aspek Yang Dinilai	Skor	Kategori
Organisasi Alumni	1	Sangat Tidak Baik
Data Telusur Alumni	1	Sangat Tidak Baik
Website Persekolahan	2	Tidak Baik
Rata-rata	1,3	Sangat Tidak Baik

(Hasil Penelitian Peneliti, 2021)

Dengan demikian, pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal SMPS Maniamas Ngabang adalah sebagai berikut:

Tabel 35

Rekapitulasi Skor Pengukuran Kinerja Pespektif Proses Bisnis Internal

Aspek Yang Dinilai	Skor	Kategori
Inovasi	4	Baik
Proses Operasi	4	Baik
Layanan Purna Jual	1,3	Sangat Tidak Baik
Rata-rata	3,1	Cukup Baik

(Hasil Penelitian Penulis, 2021)

4. Analisis Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, pada penelitian ini, dianalisis berdasarkan tingkat kepuasan pegawai dan sistem informasi yang dimiliki SMPS Maniamas Ngabang.

Berdasarkan hasil perhitungan atas tanggapan 24 orang responden terhadap kepuasan pegawai dan sistem informasi sekolah, maka diperoleh informasi sebagai berikut:

Tabel 36

Nilai Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan SMPS Maniamas Ngabang

Aspek	Skor		Nilai	Skor Kinerja	Kategori
	Perolehan	Maksimal			
Tingkat kepuasan	1812	2400	75,5%	4	Puas
Sistem Informasi	367	480	77,08%	4	Puas
Jumlah				8	Puas

(Hasil Penelitian Peneliti, 2021)

Dari tabel informasi di atas, diketahui bahwa nilai tingkat kepuasan pegawai sebesar 75,5% dengan skor 4. Sedangkan system informasi bernilai 77,08% dengan skor 4.

a. Kepuasan Pegawai

Pengukuran tingkat kepuasan pegawai dilakukan dengan menganalisis tanggapan responden terhadap kepuasan kerja. Peneliti menggunakan kuesioner *Minnesota*. Jumlah responden sebanyak 24 orang pendidik dan tenaga kependidikan SMPS Maniamas Ngabang. Berikut ini adalah tanggapan pegawai atas kuesioner yang diberikan:

Tabel 37

Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1	Kesibukan kerja/kegiatan yang dilakukan sehari-hari	0	0	9	13	2	24
2	Kesempatan bekerja mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan	0	0	9	9	6	24
3	Kesempatan melakukan hal baru (inovasi) dalam proses pembinaan atau pendidikan siswa di sekolah	0	0	9	12	3	24
4	Kesempatan terlibat aktif dalam kelompok kerja	0	0	2	18	4	24
5	Cara pimpinan menangani setiap masalah di sekolah	0	0	13	8	3	24
6	Kemampuan pemimpin membuat keputusan	0	1	12	8	3	24
7	Pekerjaan Anda saat ini sesuai dengan batin/hati nurani Anda	0	0	5	8	11	24
8	Pekerjaan Anda saat ini dapat memberikan jaminan bagi kehidupan Anda di masa mendatang	0	2	6	11	5	24
9	Kesempatan membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya	0	0	5	14	5	24
10	Kesempatan memberikan koreksi dan masukan kepada rekan kerja atas suatu pekerjaan	1	0	12	9	2	24
11	Kesempatan menggunakan kemampuan (kapasitas) yang Anda miliki	0	0	9	9	6	24
12	Penerapan kebijakan Yayasan dalam kegiatan sehari-hari di sekolah	0	0	8	14	2	24
13	Imbalan yang Anda terima sesuai dengan beban kerja yang Anda lakukan	0	2	10	8	4	24
14	Kesempatan untuk meningkatkan keterampilan pada pekerjaan Anda saat ini	0	0	12	6	6	24
15	Kesempatan memberikan penilaian/saran kepada Yayasan	1	2	8	12	1	24
16	Kesempatan mengembangkan kreativitas, menggunakan cara/metode sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan	0	0	8	11	5	24
17	Kondisi kerja yang nyaman dan fasilitas yang memadai	0	2	6	6	10	24
18	Suasana harmonis antar rekan kerja	0	2	7	9	6	24
19	Apresiasi/penghargaan yang diberikan atas kinerja baik Anda	0	1	13	7	3	24
20	Perasaan puas yang diperoleh saat menyelesaikan pekerjaan	0	0	8	10	6	24
	Total	2	12	171	202	93	480
	Skor Total	2	24	513	808	465	1812
	Persentase	0,11%	1,32%	28,31%	44,59%	25,66%	100,00%

(Sumber: Hasil Penelitian Peneliti, 2021)

Berdasarkan tabel tanggapan responden terhadap instrument kepuasan karyawan di atas, diketahui bahwa sebanyak 0,11% pegawai SMPS Maniomas

Ngabang menyatakan sangat tidak puas, 1,32% tidak puas, 28,31% cukup puas, 44,59% puas dan 25,66% sangat puas. Skor yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap kepuasan kerja adalah 1812. Dengan demikian, skor kepuasan karyawan atas sistem informasi SMPS Maniamas Ngabang adalah:

$$\text{Skor Kepuasan Karyawan} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor Kepuasan Karyawan} = \frac{1812}{2400} \times 100\% = 75,5\%$$

Pemaparan atas tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan pegawai adalah sebagai berikut:

- 1) Kesibukan kerja/kegiatan yang dilakukan sehari-hari

Tabel 38

Tanggapan Responden Terhadap Kesibukan Kerja/Kegiatan Harian

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	9	37,5
4	Puas	13	54,2
5	Sangat Puas	2	8,3
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa semua responden puas dengan kesibukan pekerjaan setiap hari: 37,5% cukup puas, 54,2% puas dan 8,3% sangat puas. Dengan itu ditunjukkan bahwa secara umum pendidik dan tenaga kependidikan menekuni pekerjaan mereka di SMPS Maniamas Ngabang.

2) Kesempatan bekerja mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan

Tabel 39

Tanggapan Responden Terhadap Kesempatan Bekerja Mandiri dalam Menyelesaikan Pekerjaan

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	9	37,5
4	Puas	9	37,5
5	Sangat Puas	6	25
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Terhadap kesempatan bekerja mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan, semua pegawai merasa puas. 37,5% pegawai merasa cukup puas, 37,5% merasa puas dan 25% sangat puas. Data tersebut menunjukkan peluang yang besar diberikan oleh SMPS Maniomas Ngabang kepada para pegawai untuk mandiri dalam melaksanakan pekerjaan masing-masing, sesuai dengan kapasitasnya. Pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik karena pegawai mendapat kepercayaan untuk menyelesaikannya.

3) Kesempatan melakukan hal baru (inovasi) dalam proses pembinaan atau pendidikan siswa di sekolah

Tabel 40

Tanggapan Responden Terhadap Kesempatan Berinovasi dalam Proses Pembinaan dan Pendidikan di Sekolah

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	9	37,5
4	Puas	12	50
5	Sangat Puas	3	12,5
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Pentingnya inovasi, disadari oleh manajemen SMPS Maniama Ngabang. Kesempatan untuk berinovasi diberikan seluas-luasnya kepada pegawai. Data di atas menunjukkan sebagian besar pegawai puas atas kesempatan berinovasi yang diberikan kepada mereka. 37,5% merasa cukup puas, 50% puas dan 12,5% sangat puas.

4) Kesempatan terlibat aktif dalam kelompok kerja

Tabel 41

Tanggapan Responden Terhadap Kesempatan Terlibat Aktif dalam Kelompok Kerja

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	2	8,3
4	Puas	18	75
5	Sangat Puas	4	16,7
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Kerja tim menjadi ciri khas di SMPS Maniama Ngabang. Pegawai memiliki kesempatan yang sangat besar untuk terlibat aktif dalam kelompok kerja. Seluruh responden menanggapi baik kesempatan terlibat aktif dalam kelompok kerja. 8,3% responden merespon cukup puas, 75% puas, dan 16,7% sangat puas. Tidak satu pun responden merespon tidak puas.

5) Cara pimpinan menangani setiap masalah di sekolah

Tabel 42

Tanggapan Responden Terhadap Cara Pemimpin Menangani Masalah

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	13	54,2
4	Puas	8	33,3
5	Sangat Puas	3	12,5
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Layaknya organisasi pada umumnya, SMPS Maniamas Ngabang juga kerap kali berhadapan dengan sejumlah masalah. Peran manajemen sekolah sangat penting dalam penanganan setiap masalah tersebut. Data di atas menunjukkan, kepemimpinan sekolah dapat menangani setiap masalah dengan baik. Seluruh responden merasa puas dengan cara pemimpin menangani masalah. 54,2% cukup puas, 33,3% puas, dan 12,5% sangat puas.

6) Kemampuan pemimpin membuat keputusan

Tabel 43

Tanggapan Terhadap Kemampuan Pemimpin dalam Membuat Keputusan

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	1	4,2
3	Cukup Puas	12	50
4	Puas	8	33,3
5	Sangat Puas	3	12,5
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Mayoritas responden memandang pemimpin cukup mampu membuat keputusan. 12% cukup puas, 8% puas dan 3% sangat puas. Hanya 4,2% respon yang tidak puas.

- 7) Pekerjaan Anda saat ini sesuai dengan batin/hati nurani Anda

Tabel 44

Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Pekerjaan dengan Batin

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	5	20,8
4	Puas	8	33,3
5	Sangat Puas	11	45,8
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Seluruh responden menilai pekerjaan yang mereka emban sesuai dengan batin/hati nurani: 20,8% cukup puas, 33,3% puas, dan 45,8% sangat puas. Jumlah tersebut menunjukkan tingkat kesesuaian pekerjaan dengan batin/hati nurani baik.

- 8) Pekerjaan Anda saat ini dapat memberikan jaminan bagi kehidupan Anda di masa mendatang

Tabel 45

Tanggapan Terhadap Jaminan Kehidupan Mendatang dari Pekerjaan

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	2	8,3
3	Cukup Puas	6	25
4	Puas	11	45,8
5	Sangat Puas	5	20,8
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Jaminan hidup menjadi perhatian karyawan dalam menjalani sebuah pekerjaan. Di SMPS Maniamas Ngabang, pada umumnya karyawan merasa pekerjaan mereka memberikan jaminan bagi masa depan. Karyawan menganggap jaminan yang diberikan sudah baik. Meski masih ada 8,3% merasa tidak puas, namun mayoritas responden merasa puas. 25% responden cukup puas, 45,8% puas, dan 20,8% sangat puas.

- 9) Kesempatan membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya

Tabel 46

Tanggapan Responden Terhadap Kesempatan Membantu Rekan Kerja

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	5	20,8
4	Puas	14	58,3
5	Sangat Puas	5	20,8
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Kerja sama dalam kebersamaan menjadi penekanan di SMPS Maniamas Ngabang. Para karyawan merespon baik kesempatan membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Sebanyak 20,8% responden cukup puas, 58,3% puas, dan 20,8% sangat puas.

- 10) Kesempatan memberikan koreksi dan masukan kepada rekan kerja atas suatu pekerjaan.

Tabel 47

Tanggapan Responden Terhadap Kesempatan Memberikan Koreksi dan Masukan kepada Rekan Kerja

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	1	4,2
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	12	50
4	Puas	9	37,5
5	Sangat Puas	2	8,3
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Koreksi dan masukan berguna untuk mengevaluasi kinerja. Di SMPS Maniamas Ngabang, kesempatan untuk saling mengoreksi dan memberikan masukan sangat terbuka. Responden pada umumnya menganggap baik kesempatan saling memberikan koreksi dan masukan itu. Kecuali 4,2% responden yang tidak puas, sebanyak 95,8% responden puas dengan kesempatan itu: 50% cukup puas, 37,5% puas, dan 8,3% sangat puas.

- 11) Kesempatan menggunakan kemampuan (kapasitas) yang Anda miliki

Tabel 48

Tanggapan Responden Terhadap Kesempatan Menggunakan Kemampuan Pegawai

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	9	37,5
4	Puas	9	37,5
5	Sangat Puas	6	25
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Di SMPS Maniamas Ngabang, kemampuan (kapasitas) karyawan sangat diperhitungkan. Setiap karyawan yang memiliki kemampuan mendapatkan kesempatan untuk mengaplikasikan kemampuannya demi terwujudnya proses pendidikan yang diharapkan. Tanggapan responden atas kesempatan ini sangat baik. 100% responden merasa puas atas kesempatan yang diberikan: 37,5% cukuppuas, 37,5% puas, dan 25% sangat puas.

12) Penerapan kebijakan dalam kegiatan sehari-hari di sekolah

Tabel 49

Tanggapan Responden Terhadap Penerapan Kebijakan dalam Kegiatan Sehari-hari

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	8	33,3
4	Puas	14	58,3
5	Sangat Puas	2	8,3
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Setiap sekolah di Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang, menerapkan kebijakan yang dibuat oleh manajemen yayasan. Hingga saat ini, penerapan kebijakan yayasan dalam kegiatan sekolah berjalan dengan baik. Karyawan sebagai pelaksana setiap kegiatan merespon baik setiap kebijakan yayasan. Seluruh responden puas dengan penerapan kebijakan yayasan di sekolah-sekolah: 33,3% cukup puas, 58,3% puas, dan 8,3% sangat puas.

- 13) Imbalan yang Anda terima sesuai dengan beban kerja yang Anda lakukan

Tabel 50

Tanggapan Responden Terhadap Imbalan atas Beban Kerja

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	2	8,3
3	Cukup Puas	10	41,7
4	Puas	8	33,3
5	Sangat Puas	4	16,7
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Sistem penggajian di Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang tergolong baik. Ketetapan pemerintah terkait Upah Minimum Regional (UMR) Kabupaten Landak tetap diperhatikan. Imbalan yang diberikan sangat wajar, sesuai dengan beban kerja. Tanggapan responden terhadap imbalan atas beban kerja tergolong baik. 41,7% responden merasa cukup puas atas imbalan yang mereka terima, 33,3% puas, dan 16,7% sangat puas. Ada 8,3% responden merasa tidak puas

- 14) Kesempatan untuk meningkatkan keterampilan pada pekerjaan Anda saat ini

Tabel 51

Tanggapan Terhadap Kesempatan untuk Meningkatkan Keterampilan

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	12	50
4	Puas	6	25
5	Sangat Puas	6	25
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Keterampilan kerja juga mendapat perhatian di SMPS Maniomas Ngabang. Peningkatan keterampilan terus diupayakan lewat pelatihan-pelatihan. Kesempatan untuk meningkatkan keterampilan kerja dipandang baik oleh karyawan. 100% responden puas dengan kesempatan yang diberikan: 50% cukup puas, 25% puas, 25% sangat puas.

- 15) Kesempatan memberikan penilaian/saran kepada Yayasan

Tabel 52

Tanggapan Responden Terhadap Kesempatan Memberikan Saran

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	1	4,2
2	Tidak Puas	2	8,3
3	Cukup Puas	8	33,3
4	Puas	12	50
5	Sangat Puas	1	42
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

SMPS Maniomas Ngabang selalu terbuka akan penilaian/saran. Setiap karyawan dimungkinkan memberikan penilaian dan saran demi terwujudnya pelayanan pendidikan yang diharapkan. Kesempatan memberikan penilaian/saran itu dipandang baik oleh mayoritas responden. 33,3% responden cukup puas terhadap kesempatan itu, 50% puas, dan 42% sangat puas. Ada 42% responden yang sangat tidak puas, dan 8,3% tidak puas.

- 16) Kesempatan mengembangkan kreativitas, menggunakan cara/metode sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan

Tabel 53

Tanggapan Responden Terhadap Kesempatan Mengembangkan Kreativitas

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	8	33,3
4	Puas	11	45,8
5	Sangat Puas	5	20,8
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Kreativitas sangat didukung di SMPS Maniamas Ngabang. Setiap karyawan diberikan kebebasan untuk mengekspresikan diri dengan daya kreativitas masing-masing sejauh mendukung proses pendidikan yang diharapkan. Kesempatan yang diberikan oleh sekolah dipandang sangat baik oleh karyawan. 100% responden puasterhadap kesempatan itu: 33,3% cukup puas, 45,8% puas, dan 20,8% sangat puas.

- 17) Kondisi kerja yang nyaman dan fasilitas yang memadai

Tabel 54

Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Kerja dan Fasilitas

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	2	8,3
3	Cukup Puas	6	25
4	Puas	6	25
5	Sangat Puas	10	41,7
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Fasilitas di SMPS Maniamas Ngabang tergolong baik. Kondisi kerja pun mendukung. Pada umumnya responden puas terhadap kondisi kerja dan fasilitas yang tersedia. Sebanyak 25% responden merasa cukup puas, 25% puas, 41,7% sangat puas. Hanya 8,3% responden merasa tidak puas.

18) Suasana harmonis antar rekan kerja

Tabel 55

Tanggapan Responden Terhadap Suasana Harmoni Antar-rekan Kerja

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	2	8,3
3	Cukup Puas	7	29,2
4	Puas	9	37,5
5	Sangat Puas	6	25
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Keharmonisan di lingkungan SMPS Maniamas Ngabang selalu diupayakan. Responden pada umumnya puas dengan suasana kerja yang telah terbangun. 91,7% responden puas akan suasana kerja di SMPS Maniamas Ngabang: 29,2% cukup puas, 37,5% puas dan 25% sangat puas.

19) Apresiasi/penghargaan yang diberikan atas kinerja baik Anda

Tabel 56

Tanggapan Responden Terhadap Apresiasi/Penghargaan atas Kinerja Baik

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	1	4,2
3	Cukup Puas	13	54,2
4	Puas	7	29,2
5	Sangat Puas	3	12,5
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Di SMPS Maniamas Ngabang, kinerja baik sangat diharapkan. Karyawan yang berkinerja baik diberikan penghargaan yang wajar. Sebanyak 95,8% responden puas dengan penghargaan atas kinerja yang diberikan yayasan: 54,2% cukup puas, 29,2% puas, dan 12,5% sangat puas.

20) Perasaan puas yang diperoleh saat menyelesaikan pekerjaan

Tabel 57

Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Saat Menyelesaikan Pekerjaan

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Cukup Puas	8	33,3
4	Puas	10	41,7
5	Sangat Puas	6	25
	Total	24	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Pada umumnya, pendidik dan tenaga kependidikan di SMPS Maniamas Ngabang menerima pekerjaan yang diberikan dengan ikhlas. Karena itu, pekerjaan dilakukan dengan baik dan diselesaikan dengan baik pula. Kepuasan saat menyelesaikan pekerjaan cukup tinggi. 100% responden merasa puas saat menyelesaikan pekerjaan: 33,3% cukup puas, 41,7% puas dan 25% sangat puas.

b. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan salah satu sub indikator yang digunakan untuk mengukur perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan empat butir pertanyaan untuk mengukur sistem informasi di SMPS

Maniamas Ngabang. Keempat butir pertanyaan tersebut terkait dengan tingkat ketersediaan informasi, tingkat keakuratan informasi, waktu yang diperlukan dalam memperoleh informasi, dan kesesuaian informasi yang dibutuhkan.

Tabel 58

Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Sistem Informasi SMPS Maniamas Ngabang

No	SISTEM INFORMASI SEKOLAH	Jawaban Responden					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1	Tingkat ketersediaan informasi yang Anda perlukan di sekolah	0	0	8	12	4	24
2	Tingkat keakuratan informasi yang tersedia di sekolah	0	0	8	11	5	24
3	Waktu yang diperlukan dalam memperoleh informasi yang Anda inginkan di sekolah	0	0	8	10	6	24
4	Kesesuaian informasi yang dibutuhkan	0	0	8	13	3	24
	TOTAL	0	0	32	46	18	96
	SKOR TOTAL	0	0	96	184	90	370
	PERSENTASE	0%	0%	25,95%	49,73%	24,32%	100%

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis, 2021)

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi di SMPS Maniamas Ngabang sudah baik. Sebanyak 25,95% responden cukup puas, 49,73% responden puas, dan 24,32% responden sangat puas. Skor yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap sistem informasi adalah 370. Dengan demikian, skor kepuasan karyawan atas sistem informasi SMPS Maniamas Ngabang adalah:

$$\text{Skor Kepuasan atas sistem informasi} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor Kepuasan atas sistem informasi} = \frac{370}{480} \times 100\%$$

$$\text{Skor Kepuasan atas sistem informasi} = 77,08\%$$

Analisis dari setiap butir pertanyaan terkait kepuasan system informasi adalah sebagai berikut:

1) Tingkat ketersediaan informasi

Tabel 59

Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Ketersediaan Informasi

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	0	0
3	Cukup Baik	8	33,33
4	Baik	12	50
5	Sangat Baik	4	16,67
	Total	24	100

(Hasil Penelitian Peneliti, 2021)

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua responden puas terhadap ketersediaan informasi di SMAS Maniomas Ngabang: 33,33% responden cukup puas, 50% responden puas dan 16,67% sangat puas. Ketersediaan informasi dipandang penting oleh para karyawan dalam pengambilan keputusan yang tepat dan sesuai dengan harapan manajemen sekolah. Ketersediaan informasi membantu meningkatkan kinerja sekolah.

2) Tingkat keakuratan informasi

Tabel 60

Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keakuratan Informasi

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Akurat	0	0
2	Tidak Akurat	0	0
3	Cukup Akurat	8	33,33
4	Akurat	11	45,83
5	Sangat Akurat	5	20,83
	Total	24	100

(Hasil Penelitian Peneliti, 2021)

Berdasarkan tabel di atas, tingkat keakuratan informasi yang tersedia di SMPS Maniamas Ngabang tergolong baik. Sebanyak 100% responden puas terhadap akurasi informasi yang tersedia: 33,33% responden cukup puas, 45,83% responden puas, dan 20,83% responden sangat puas.

3) Waktu yang diperlukan dalam memperoleh informasi

Tabel 61

Tanggapan Responden Terhadap Waktu dalam Memperoleh Informasi

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	0	0
3	Cukup Baik	8	33,33
4	Baik	10	41,67
5	Sangat Baik	6	25
	Total	24	100

(Hasil Penelitian Peneliti, 2021)

Berdasarkan tabel di atas, waktu yang diperlukan dalam memperoleh informasi di SMPS Maniamas Ngabang termasuk baik. Seluruh responden memberirespon baik: 33,33% cukup baik, 41,67% baik, dan 25% sangat baik.

4) Kesesuaian informasi yang dibutuhkan

Tabel 62

Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Informasi yang Dibutuhkan

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Sesuai	0	0
2	Tidak Sesuai	0	0
3	Cukup Sesuai	8	33,33
4	Sesuai	13	54,17
5	Sangat Sesuai	3	12,50
	Total	24	100

(Hasil Penelitian Peneliti, 2021)

Bagi para pendidik dan tenaga kependidikan SMPS Maniamas Ngabang, informasi yang dibutuhkan pada umumnya sesuai dengan yang diharapkan. Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan kesesuaian informasi yang dibutuhkan: 33,33% menyatakan cukup sesuai, 54,17% menyatakan sesuai, dan 12,5% menyatakan sangat sesuai.

4. Hasil Analisis Kinerja SMPS Maniamas Ngabang Berdasarkan BSC

Berdasarkan hasil pengukuran dan analisa kinerja SMPS Maniamas Ngabang menggunakan BSC, maka nilai kinerja keseluruhan adalah sebagai berikut:

Tabel 63

Nilai Kinerja SMPS Maniamas Ngabang Secara Keseluruhan

No	Perspektif	Peta Strategi	KPI	Skor
I	Keuangan	Ketersediaan anggaran dan stabilitas serta tanggung jawab keuangan	a. Ekonomis	5
			b. Efektif	4
			c. Efisien	5
Skor Keseluruhan I				14
II	Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	a. <i>Tangibility</i>	3
			b. <i>Reliability</i>	3
			c. <i>Responsiveness</i>	3
			d. <i>Assurance</i>	3
			e. <i>Emphaty</i>	3
Skor Keseluruhan II				15
III	Proses Bisnis Internal	Inovasi	a. Standar Isi	5
		Proses Bisnis	b. Standar Proses	5
			c. Standar Kompetensi Lulusan	5
			d. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	1
			e. Standar Sarana dan Prasarana	4

			f. Standar Pengelolaan	4
			g. Standar Penilaian Pendidikan	5
		Layanan Purna Jual (Layanan Alumni)	h. Data Telusur Alumni	1
			i. Website Sekolah	2
			j. Organisasi Alumni	1
	Skor Keseluruhan III			33
IV	Pembelajaran dan Pertumbuhan	Kepuasan Pegawai	a. Tingkat Kepuasan Pegawai	4
		Sistem Informasi	b. Tingkat Kemampuan Sistem Informasi	4
	Skor Keseluruhan IV			8
Skor Keseluruhan Aspek BSC				70

(Hasil Penelitian Peneliti, 2021)

D. Penanaman Nilai Spiritualitas Kapusin

SMPS Maniamas Ngabang adalah salah satu unit sekolah yang bernaung di bawah Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang. Yayasan ini adalah milik Ordo Kapusin Provinsi Pontianak. Sudah sejak awal misi di Bumi Kalimantan, para Saudara Kapusin menjadikan sekolah sebagai salah satu wadah pewartaan nilai-nilai kristiani. Spiritualitas yang dihidupi adalah spiritualitas fransiskan, yang sangat menekankan nilai persaudaraan, doa dan kerja dengan setia dan bakti, keberpihakan kepada yang miskin, dan ekologi. Nilai-nilai tersebutlah, yang seyogyanya, menjiwai proses tata kelola SMPS Maniamas Ngabang.

Berdasarkan hasil analisis kinerja menggunakan BSC, diketahui bahwa kinerja SMPS Maniamas Ngabang tergolong baik. Penanaman nilai-nilai spiritualitas fransiskan kapusin dalam sistem manajemen SMPS Maniamas Ngabang terintegrasi ke dalam keempat perspektif BSC.

1. Penanaman Nilai Spiritualitas dalam Perspektif Keuangan

Para saudara kapusin yang berkarya langsung di Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang menyadari bahwa, SMPS Maniamas Ngabang dan unit-unit sekolah lainnya merupakan wadah pelayanan yang dianugerahkan Tuhan, yang langsung bersentuhan dengan manusia, yang di dalamnya ajaran dan nilai-nilai Kristiani dapat diwartakan kepada pendidik maupun tenaga kependidikan, baik Katolik maupun non-Katolik. Mereka menyadari bahwa kekuatan finansial diperlukan agar proses penanaman nilai melalui program-program pendidikan dapat berjalan dengan baik.

Sebagai sekolah swasta, sumber utama keuangan SMPS Maniamas Ngabang adalah peserta didik. Setiap tahun, masing-masing peserta didik memberikan kontribusi berupa uang gedung (untuk satu tahun), uang sekolah (per-bulan, selama 12 bulan), dan uang retreat (per-bulan, selama 12 bulan). Jumlah uang kontribusi peserta didik tersebut ditentukan oleh Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang, selaku lembaga yang menaungi SMPS Maniamas Ngabang. Selain itu, sekolah juga memperoleh bantuan dana dari pemerintah berupa Dana Bantuan Operasional Sekolah. Besaran Dana BOS tersebut tergantung dari besaran satuan biaya Dana BOS Reguler masing-masing daerah dikalikan jumlah peserta didik. Dengan dana tersebut sekolah membiayai seluruh operasional.

Hasil analisis BSC menunjukkan bahwa kinerja perspektif keuangan SMPS Maniamas Ngabang tergolong sangat baik. Dalam proses manajemen keuangan yang berkinerja sangat baik tersebut, tertanam nilai-nilai spiritualitas fransiskan kapusin. Penanaman nilai-nilai tersebut tampak dalam:

a. Konsistensi dan transparansi laporan keuangan.

Dana kontribusi peserta didik masuk langsung ke kas Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang yang ditangani oleh bendahara Yayasan. Sementara itu, dengan tetap dalam pengawasan ketua Yayasan, Dana BOS diatur peruntukan dan pengelolaannya oleh kepala sekolah dan bendahara Dana BOS yang ada di unit sekolah. Baik bendahara Yayasan maupun bendahara Dana BOS SMPS Maniamas Ngabang memberikan laporan secara konsisten dan transparan. Pelaporan dilakukan secara rutin. Pada setiap awal tahun, ketua Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang menyampaikan laporan keuangan Yayasan kepada Menteri Provincial dan Dewan Penasehat Ordo Persaudaraan Kapusin Provinsi Pontianak. Sebagai seorang kapusin, ketua Yayasan sangat menekankan konsistensi dan transparansi keuangan. Laporan keuangan adalah bentuk konkret tanggungjawab moral yang harus diperjuangkan oleh setiap pengelola lembaga pendidikan.

Tanggung jawab dan kejujuran yang selalu ditanamkan kepada peserta didik, semestinya juga dihayati oleh para pendidik dan tenaga kependidikan serta seluruh organ Yayasan. Selain itu, konsistensi dan transparansi laporan keuangan juga merupakan ungkapan kesetiaan dan bakti atas pekerjaan, yang diyakini sebagai anugerah dari Tuhan. Begitulah cara seseorang mensyukuri panggilan Tuhan atas dirinya sebagai manusia yang bekerja.

b. Alokasi dana beasiswa bagi peserta didik yang kurang mampu.

Sejak awal berdiri, SMPS Maniamas Ngabang menjadi tempat alternatif bagi anak-anak pedalaman (Masyarakat Adat Dayak) dalam mengenyam pendidikan. Pada tahun-tahun pertama, sekolah hampir tutup karena kesulitan keuangan. Salah satu faktor pemicu adalah keadaan tingkat perekonomian orang tua peserta didik yang pada umumnya masih menengah ke bawah. Operasional sekolah mengalami kesulitan karena banyak orang tua peserta didik menunggak pembayaran biaya sekolah, bahkan ada yang berhutang sampai anak mereka telah tamat dari sekolah. Sekolah dapat bertahan hingga sekarang karena diserahkan kepemilikan dan pengelolaannya kepada Gereja Katolik.

P. Yakob, OFM Cap, seorang misionaris asal Swiss, adalah tokoh yang sangat berjasa dalam mempertahankan dan mengembangkan Persekolahan Maniamas Ngabang. Semangat kekapusinan mendorongnya berupaya agar generasi muda Dayak dapat memperoleh pendidikan yang layak. Maka, ia berupaya mencari bantuan dana dari para saudara Kapusin dan umat Katolik di Swiss. Dana tersebut digunakan untuk membiayai operasional sekolah, termasuk untuk menanggung biaya sekolah peserta didik.

Sekarang ini, keberlangsungan pendidikan siswa yang kurang mampu terus diperhatikan. Setiap tahun, selain beasiswa prestasi, sekolah menganggarkan dana beasiswa bagi peserta didik yang kurang mampu. Anggaran beasiswa ini untuk mengantisipasi apabila ada orang tua peserta

didik yang kesulitan membayar biaya pendidikan anaknya.

c. Alokasi dana kegiatan kerohanian, ekologi, dan kebudayaan.

Kegiatan kerohanian merupakan kesempatan yang baik untuk menanamkan nilai-nilai spiritualitas. Sekolah mendukung sepenuhnya kegiatan-kegiatan kerohanian tersebut dengan mengalokasikan dana khusus. Secara khusus untuk dana kegiatan retreat, sekolah bekerjasama dengan orang tua peserta didik. Setiap bulan mereka diwajibkan membayar uang retreat.

Perhatian yang sama diberikan kepada upaya penanaman nilai-nilai ekologi dan kebudayaan. Sekolah mendukung setiap kegiatan yang berhubungan dengan pemeliharaan lingkungan dan pelestarian kebudayaan. Setiap tahun sekolah mengalokasikan dana khusus untuk kegiatan pemeliharaan lingkungan. Untuk kegiatan yang berhubungan dengan pelestarian budaya, sekolah menggunakan anggaran dana kegiatan osis.

2. **Penanaman Nilai Spiritualitas dalam Perspektif Pelanggan**

Pelanggan, yakni peserta didik, adalah sasaran utama bagi penanaman nilai-nilai yang disampaikan di lembaga pendidikan. Kualitas layanan pendidikan yang diberikan diharapkan dapat memberikan rasa puas bagi peserta didik. Nilai-nilai yang ditanamkan lewat aneka program diharapkan dapat tumbuh dalam diri peserta didik dan kelak berbuah dalam kehidupan. Pihak SMPS Maniamas Ngabang telah mengupayakannya, termasuk penanaman nilai-nilai spiritualitas Fransiskan Kapusin.

Hasil analisis kinerja berdasarkan BSC menunjukkan bahwa pada perspektif pelanggan, kinerja SMPS Maniamas Ngabang masuk kategori cukup baik. Indikator yang dipakai adalah kepuasan pelanggan, yakni dengan mengukur kualitas layanan.

Dalam upaya memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan, terintegrasi juga upaya penanaman nilai-nilai fransiskan kapusin. Pihak Yayasan dan Manajemen sekolah menyadari peluang itu.

a. Hidup yang ekologis dan religius.

Ruang belajar yang bersih dan nyaman, serta lingkungan sekolah yang tertata dan hijau, adalah wujud konkret dari penghayatan nilai spiritualitas fransiskan kapusin, yakni ekologi. Upaya pemeliharaan gedung dan lingkungan sekolah merupakan bentuk kecintaan kepada alam semesta. Membiasakan peserta didik bekerja membersihkan dan menata ruangan kelas dan lingkungan, selain melatih keterampilan dan tanggung jawab, juga menyadarkan mereka akan pentingnya persaudaraan semesta, menghargai karya Pencipta dan menghormati dan memelihara Ibu Bumi. Pihak SMPS Maniamas Ngabang menyadari bahwa upaya pemeliharaan lingkungan ini masih harus ditingkatkan lagi.

Selain kebersihan dan kenyamanan ruang kelas dan lingkungan sekolah, sarana dan prasarana kegiatan rohani, juga merupakan wujud konkret dari upaya penanaman nilai spiritualitas di sekolah. Adanya sarana dan prasarana kegiatan kerohanian yang memadai, tentu sangat berguna untuk kegiatan-kegiatan kerohanian, yang di dalamnya banyak nilai

kristiani dapat ditanamkan.

Untuk saat ini, SMPS Maniomas Ngabang memang belum memiliki sarana dan prasarana kegiatan kerohanian yang memadai. Namun demikian, kegiatan kerohanian tetap mendapat perhatian yang sangat serius. Aula Maniomas adalah tempat yang selama ini digunakan untuk kegiatan kerohanian bersama. Karena letak sekolah masih satu kompleks dengan Paroki, maka peserta didik juga dapat mengikuti kegiatan kerohanian langsung di Gereja Paroki Salib Suci Ngabang (seperti kegiatan Jalan Salib selama Masa Prapaskah).

- b. Pendidik dan tenaga kependidikan yang bersaudara dan bekerja dengan setia dan bakti.

Para saudara kapusin di Yayasan Pendidikan Maniomas Ngabang menyadari sepenuhnya bahwa pelaku utama penanaman nilai-nilai kepada peserta didik adalah para pendidik dan tenaga kependidikan. Untuk itu, menjadi pendidik dan tenaga kependidikan yang baik, bertanggung jawab, kreatif, disiplin, ramah dan bersahabat, perhatian, rela menolong, bisa bekerja sama, mencintai kehidupan rohani, bersemangat nasionalisme dan menghargai kebudayaan, sangat ditekankan oleh pengurus Yayasan kepada para pendidik dan tenaga kependidikan di SMPS Maniomas Ngabang dan unit sekolah lainnya. Bagi ketua Yayasan Pendidikan Maniomas Ngabang, seorang pendidik atau tenaga kependidikan di sekolah Katolik, tidak cukup memiliki kecerdasan dan menuntut upah atau gaji yang besar, melainkan

harus memiliki semangat pelayanan sosial. Karena itu, dalam perekrutan karyawan, ketua Yayasan tidak hanya mempertimbangkan nilai, tempat kuliah atau pun prestasikerja, tapi juga pengalaman-pengalaman keterlibatan pelayanan di bidang sosial dan pastoral. Pendidik dan tenaga kependidikan yang demikianlah yang diyakini dan diharapkan dapat menjawab kebutuhan pelanggan dan menciptakan kualitas pelayanan.

3. Penanaman Nilai Spiritualitas dalam Perspektif Proses Bisnis Internal

Integrasi nilai-nilai dalam sebuah lembaga dapat dilakukan secara efektif terutama dalam perspektif proses bisnis internal. Hasil analisis kinerja berdasarkan BSC, dengan menggunakan data Evaluasi Diri Sekolah, menunjukkan bahwa, secara umum, pada perspektif proses bisnis internal, SMPS Maniamas Ngabang masuk dalam kategori cukup baik. Ini menunjukkan bahwa penerapan dan pelaksanaan kurikulum pendidikan di sekolah, sebagai medium dalam menanamkan nilai spiritualitas berjalan dengan cukup baik. Perangkat pembelajaran sudah sesuai dengan kompetensi lulusan. Kurikulum tingkat satuan pendidikan dikembangkan sesuai prosedur. Demikian pula pelaksanaan kurikulum sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pendidik dan tenaga kependidikan SMPS Maniamas Ngabang menyadari status sekolah sebagai sekolah Katolik, karena itu praksis penerapan kurikulum pendidikan tersebut telah mengarah pada kurikulum integral berbasis kasih persaudaraan, sebagaimana diharapkan berlaku di sekolah Katolik (Mbula, dalam Suparno, 2017). Relasi cinta kasih dibangun di sekolah agar peserta didik tumbuh

dalam persekutuan dan persaudaraan. Peserta didik, sebagai pribadi-pribadi manusia yang unik, utuh dan historis, dituntun untuk menjalin relasi cinta dengan diri sendiri, Allah, dan orang lain, serta didorong untuk melihat saling ketergantungan dalam seluruh ciptaan.

Beberapa aktivitas pendidikan dilakukan untuk mendukung terbangunnya relasi tersebut seperti gerakan Pramuka, aksi sosial bagi mereka yang mengalami duka dan bencana, bakti sosial membersihkan lingkungan sekolah dan gereja paroki, penghijauan lingkungan sekolah, pengadaan apotek hidup, perayaan pesta Santo Fransiskus dari Assisi, berdoa Angelus setiap hari pada pukul 12.00, terlibat dalam menganimasi Misa di Gereja Paroki, berdoa Rosario dan ziarah pada Bulan Maria dan/atau Bulan Rosario, Ibadat Tobat dan Jalan Salib pada Masa Prapaskah, mendoakan arwah dan ziarah makam pada Peringatan Arwah Orang Beriman, perayaan Bulan Kitab Suci Nasional, serta rekoleksi atau retreat.

4. Penanaman Nilai Spiritualitas dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam sebuah lembaga pendidikan, tugas dan tanggung jawab utama dalam menanamkan nilai-nilai kepada peserta didik adalah pendidik dan tenaga kependidikan. Mereka tidak hanya mentrasfer pengetahuan tentang nilai-nilai kepada peserta didik, tetapi juga menjadi contoh dan teladan dalam menghayati dan menghidupi nilai-nilai itu.

Hasil analisis kinerja menggunakan BSC, menunjukkan bahwa kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan di SMPS Maniamas Ngabang termasuk

dalam kategori baik. Capaian ini tidak lepas dari upaya manajemen Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang dalam memberikan perhatian pada kualitas pendidik dan tenaga kependidikan.

Perekrutan karyawan Yayasan tidak hanya mempertimbangkan tempat pendidikan akhir serta pengalaman dan prestasi kerja, melainkan juga pengalaman dan keterlibatan dalam pelayanan yang bersifat sosial dan pastoral. Yayasan mewajibkan tenaga pendidik yang belum Strata Satu (S-1) untuk melanjutkan studi. Setiap pendidik diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan dan seminar-seminar. Para pengurus Yayasan sendiri, sejak 2018 sudah mulai terlibat dalam Musyawarah Pendidikan Katolik, baik di tingkat daerah maupun nasional. Informasi-informasi serta isu-isu terkait sekolah Katolik dapat diperoleh di sana, dan sangat berguna bagi penentuan arah kebijakan Lembaga Pendidikan Katolik di Indonesia. Secara khusus, penanaman/penyegaran akan nilai spiritualitas Fransiskan kapusin kepada pendidik dan tenaga kependidikan dilakukan saat rapat-rapat bersama pengurus Yayasan, dalam kesempatan rekoleksi/retret, dan saat evaluasi bersama akhir tahun ajaran seluruh karyawan-karyawati. Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang. Secara khusus, pendidik dan tenaga kependidikan memperoleh banyak pengalaman dan ilmu lewat pertemuan rutin pengurus Yayasan Pendidikan Fransiskan-Fransiskanes Indonesia.

E. Penanaman Nilai Kebangsaan

SMPS Maniamas Ngabang adalah salah satu sekolah Katolik yang ada di Indonesia. Karenanya, peraturan pendidikan yang berlaku, terutama untuk lembaga

pendidikan swasta di Indonesia, menjadi pedoman dalam proses pelaksanaan pendidikan. Dalam semangat relasi cinta kasih kristiani, sudah selayaknya penanaman nilai-nilai kebangsaan Negara Kesatuan Republik Indonesia juga menjadi prioritas yang mesti diperhatikan oleh seluruh komponen sekolah dan Yayasan dalam mengelola sistem pendidikan di sekolah.

1. Penanaman Nilai Kebangsaan dalam Perspektif Keuangan

Dalam perspektif keuangan, integrasi nilai kebangsaan di lembaga pendidikan tampak pada tata kelola keuangan yang berpedoman pada ketentuan atau aturan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

a. Konsistensi Laporan Keuangan.

Undang-undang Yayasan mengatur agar setiap Yayasan membuat laporan keuangan. Pengurus Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang mewajibkan setiap unit sekolah untuk membuat laporannya secara teratur dan rutin. Untuk itu, SMPS Maniamas Ngabang secara konsisten membuat laporan keuangan. Pelaporan Pajak. SMPS Maniamas Ngabang memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Pembayaran pajak dilakukan sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

b. Sistem Penggajian atau Insentif.

Sistem penggajian atau insentif di Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang tergolong baik. Pendidik dan tenaga kependidikan menerima gaji yang telah disesuaikan dengan Upah Minimum Kabupaten.

c. Perencanaan dan Penggunaan Dana BOS.

Pendanaan langsung dari pemerintah bagi sekolah swasta diperoleh melalui Dana BOS. Kepala sekolah dan bendahara BOS, dalam pengawasan pengurus Yayasan, berupaya sedapat mungkin agar perencanaan dan penggunaan Dana BOS dilakukan sebagaimana mestinya seturut peraturan yang berlaku. Kewajiban pajak dan pelaporan penggunaannya dilakukan dengan baik pula.

2. **Penanaman Nilai Kebangsaan dalam Perspektif Pelanggan**

Pelanggan lembaga pendidikan yaitu peserta didik, sebagai generasi bangsa, sudah selayaknya memperoleh pendampingan dan pendidikan kebangsaan. Dalam semangat cinta kasih persaudaraan kristiani, SMPS Maniamas Ngabang berupaya menunjukkan kualitas pelayanannya, secara khusus melalui program-program yang memuat unsur nilai kebangsaan.

Di SMPS Maniamas Ngabang, peserta didik dimungkinkan untuk menumbuhkembangkan semangat kebangsaannya. Halaman yang luas menjadi tempat untuk melaksanakan upacara bendera setiap Senin dan setiap perayaan-perayaan hari besar nasional. Setiap hari peserta didik dapat melihat Sang Saka Merah Putih berkibar di halaman sekolah. Simbol-simbol negara dipasang denganelok di dinding ruangan-ruangan sekolah. Demikian pula lagu-lagu kebangsaan, kerap kali diperdengarkan kepada mereka.

Selain itu, nuansa kebhinekaan sangat terasa di SMPS Maniamas Ngabang. Baik peserta didik maupun pendidik dan tenaga kependidikan berasal dari

latar belakang suku bangsa yang berbeda. Pendidik dan tenaga kependidikan memiliki perhatian dan tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan kebangsaan. Mereka dengan disiplin dan tertib mengikuti upacara bendera setiap Senin dan Peringatan Hari Besar Nasional. Dengan antusias, mereka menjadi pendamping dalam kegiatan-kegiatan kebangsaan. Bahkan, seorang misionaris Kapusin berkebangsaan Swiss, menjadi contoh bagi seluruh pendidik dan tenaga kependidikan serta peserta didik, dalam hal kecintaan pada budaya bangsa Indonesia dan semangat nasionalisme. Ia setia mengikuti upacara bendera, dan mencintai dan menghargai kebudayaan Dayak.

3. Penanaman Nilai Kebangsaan dalam Proses Bisnis Internal

Penanaman nilai kebangsaan kepada peserta didik secara efektif dapat diintegrasikan dalam perspektif proses bisnis internal. Sekolah dapat melakukannya melalui program-program pendidikan yang telah diatur dalam kurikulum yang berlaku.

Selama kegiatan belajar mengajar di kelas, nilai-nilai kebudayaan bangsa disampaikan oleh para pendidik. Materi ajar yang diberikan memuat nilai-nilai kebangsaan. Kegiatan-kegiatan kebangsaan juga masuk dalam kurikulum pendidikan. Perayaan Kemerdekaan Republik Indonesia dirayakan dengan sangat meriah setiap tahunnya. Kegiatan-kegiatan yang mengangkat nilai bangsa seperti gotong royong, cinta tanah air, kebhinekaan, dilaksanakan secara rutin di setiap perayaan hari besar nasional. Pelestarian budaya lokal diupayakan lewat sanggar tari tradisional Dayak.

4. Penanaman Nilai Kebangsaan dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pendidik dan tenaga kependidikan di SMPS Maniamas Ngabang berasal dari berbagai macam latar belakang suku dan budaya. Kehadiran mereka di tengah-tengah peserta didik menunjukkan sebuah nilai kebhinekaan. Kerja sama yang baik antara para pendidik dan tenaga kependidikan dalam proses pendidikan menjadi kesaksian akan pentingnya nilai persaudaraan dan gotong royong.

Penyegaran dan pembelajaran sebagai pendidik dan tenaga kependidikan mereka peroleh saat mengikuti kegiatan-kegiatan seminar, dan saat menghadiri undangan pemerintah merayakan hari besar nasional. Selain itu, sebagian besar pendidik dan tenaga kependidikan terlibat aktif dalam organisasi masyarakat adat seperti Dewan Adat Dayak. Mereka juga terlibat dalam kegiatan-kegiatan kebudayaan setempat seperti Gawai Dayak Naik Dango. Pengalaman-pengalaman di luar lingkup sekolah tersebut sejauh mungkin mereka bawa dan aplikasikan dalam proses pendidikan di sekolah.