

e-ISSN:2829-4580, p-ISSN: 2829-4599

DOI: <https://doi.org/10.38035/jim.v1i4>

Received: 27 Februari 2023, Revised: 30 Maret 2023, Publish: 30 Maret 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Sekolah Dasar Lambada Klieng Kabupaten Aceh Besar)

Muklis¹, Mega Siti Nuraini², Tasmiati Emsa^{3*}

¹Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia

²Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia

³Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia, miaemsa@gmail.com

*Corresponding author: Tasmiati Emsa

Abstract: *The quality of public services is a measure or assessment of the level of satisfaction and effectiveness of services provided by government institutions to the public. The quality of public services includes various aspects such as responsiveness, accessibility, reliability, accuracy, speed, friendliness, and fairness in delivering services to the community. The research questions are: what are the school's strategies in addressing disciplinary violations at Lambada Klieng Elementary School, and what are the teachers' strategies in maintaining order among students at Lambada Klieng Elementary School. The method used in this research is a qualitative method, while the data collection techniques were carried out using the 5W+1H formula and by conducting observations and in-depth interviews with informants. The results of the study indicate that at Lambada Klieng Elementary School, a number of students have complied well with the school's regulations. If students violate the rules and an incident occurs at school, it will be resolved amicably, and the students will be given appropriate sanctions or punishments. If the students do not learn from the punishment, the school will summon the parents and make a written agreement stating that the behavior will not be repeated. If the same incident happens again, the school will expel the students involved. The conclusion of the study "Quality of Public Services (A Case Study at Lambada Klieng Elementary School, Aceh Besar District)" is that the services provided by the school are already very good, and cases that arise can still be resolved properly so that no serious incidents occur. The implementation of adequate rules and regulations at the school has helped reduce the number of student violations of school regulations.*

Keywords: *Quality, Public Services, Elementary School.*

Abstrak: Kualitas pelayanan publik merupakan suatu ukuran atau penilaian terhadap tingkat kepuasan dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencakup berbagai aspek, seperti responsivitas, aksesibilitas, kehandalan, akurasi, kecepatan, keramahan, dan keadilan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Rumusan masalah adalah bagaimana strategi sekolah dalam

mengatasi pelanggaran tata tertib di Sekolah Dasar Lambada Klieng dan bagaimana strategi guru dalam memberikan ketertiban kepada murid di Sekolah Dasar Lambada Klieng. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, sementara teknik pengumpulan data dilakukan melalui rumus 5W+1H serta melakukan observasi, wawancara secara mendalam dengan informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sekolah Dasar Lambada Klieng ini sejumlah siswa/i sudah menjalankan tata tertib dengan baik yang berlaku di sekolah, apabila ada siswa/i yang melanggar dan terjadi kasus di sekolah akan diselesaikan secara baik-baik dan siswa/i tersebut akan diberikan sanksi atau hukuman yang berlaku. Apabila siswa/i tersebut tidak jera maka pihak sekolah akan memanggil orang tua dan membuat surat perjanjian dan tidak akan diulangi lagi, dan apabila terjadi lagi dengan kasus yang sama maka pihak sekolah akan mengeluarkan siswa/i tersebut. Kesimpulan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Sekolah Dasar Lambada Klieng Kabupaten Aceh Besar) bahwa pelayanan yang diberikan di sekolah ini sudah sangat bagus, namun untuk kasus-kasus masih bisa diselesaikan dengan baik, sehingga tidak terjadi kasus yang fatal. Dengan penerapan tata tertib yang sudah sangat memadai di sekolah tersebut dapat mengurangi tingkat pelanggaran siswa/i terhadap peraturan sekolah.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Sekolah Dasar.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting dalam membangun sebuah Negara. Sumber daya manusia dapat dikembangkan menjadi lebih berkualitas melalui pendidikan, pendidikan menjadi motor penggerak kelangsungan hidup dalam konteks politik, sosial, ekonomi, maupun budaya. Pendidikan pada hakikatnya dapat ditinjau dari berbagai perspektif, pendidikan dapat membawa individu menuju kehidupan yang lebih baik. Pendidikan dapat pula dipandang sebagai kegiatan yang lebih formal dilakukan di sekolah. Pada Sekolah Dasar Lambada Klieng ini masih terdapat beberapa kasus yang sering kali terjadi di kalangan siswa/i, seperti buli-membuli (School Bullying) antar siswa/i, datang terlambat ke sekolah, dan lain-lain. Sehingga guru pun berupaya untuk memberikan hukuman untuk lebih meningkatkan kedisiplinan. Perilaku bermasalah pada siswa/i ini yang pertama harus menangani adalah guru.

Untuk dapat melaksanakan perannya guru terlebih dahulu mencari penyebab anak yang biasanya tampak bermasalah didalam kelas dan kebiasaan perilaku bermasalah diantaranya kesulitan belajar kelainan tubuh, hiperaktif dan gangguan konsentrasi, yang dilakukan didalam keseluruhan interaksi dengan lingkungannya. "Walaupun gejala perilaku bermasalah di sekolah itu hanya nampak sebagian anak, pada dasarnya sebagian anak memiliki masalah-masalah emosional dan penyesuaian sosial, masalah itu tidak selamanya menimbulkan perilaku yang bermasalah atau menyimpang yang kronis, setelah itu mengetahui perilaku bermasalah pada anak, guru dapat melakukan penanganan dengan tepat" (Darwis, 2011: 44). Masyarakat, orang tua, guru, dan orang dewasa lainnya, pada umumnya sangat memperhatikan perkembangan anak sejak lahir, sampai menjadi dewasa dan mandiri. Biasanya yang pertama kali diperhatikan adalah fisik dan kognitifnya. Begitu anak lahir yang dilihat dan ditanyakan pertama kali adalah bagaimana anaknya, normal, sehat atau tidak. Kehidupan selanjutnya orang tua, masyarakat akan memusatkan perhatian pada pertumbuhan dan perkembangan anak. Harapan yang diharapkan masyarakat pada kualitas pelayanan publik kasus pada Sekolah Dasar Lambada Klieng yaitu: (a). saha sadar dan terencana; (b). mewujudkan suasana belajar

dan proses pembelajaran agar peserta didik aktif mengembangkan potensi dirinya; (c). memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan terhadap siswa pun masih belum memahami lingkungannya, serta masih banyak siswa yang belum bisa memecahkan masalah dengan secara tidak emosi.

Pelaksanaan tata tertib disekolah meliputi: (a). wajib hadir kesekolah; (b). sopan dan rapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku; (c). membuang sampah pada tempatnya; (d) diwajibkan sholat dzuhur terlebih dahulu, kemudian diperbolehkan pulang kerumah masing-masing; (e). wajib mengikuti kegiatan belajar sore (les) untuk siswa/i kelas 4-6. Kewajiban siswa di sekolah adalah hal-hal yang harus dipenuhi oleh anak agar mendapatkan hak anak di sekolah. Berikut adalah beberapa kewajiban anak di sekolah antara lain: a). mengikuti kegiatan sekolah; (b) menggunakan peralatan belajar mengajar; (c). mengikti ujian; (d). menjaga kebersihan lingkungan; (e). menghormati guru; (f). sekolah menjaga keamanan; (g). menjaga nama baik sekolah; (h). memelihara fasilitas sekolah. Pihak sekolah juga memberikan larangan kepada muridnya, orangtua murid tentunya dapat menerima semua larangan yang diberikan guru di sekolah, karna larangan tersebut dapat mengganggu konsentrasi siswa dalam belajar. Adapun larangan yang dimaksud yaitu: (a). keluar dari lingkungan sekolah tanpa seizin guru atau kepala sekolah; (b). membawa handphone ke sekolah; (c). membuat kegaduhan yang bersifat mengganggu kenyamanan di kelas dan sekolah. Jika diperlukan wajib di titipkan ke guru bimbingan dan konseling selama jam pembelajaran berlangsung; (d). berpakaian tidak rapi dan berdandan kurang sopan; (e). memakai perhiasan/aksesories mencolok dan berlebihan; (f). membawa uang saku berlebihan; (g). bermain bola didalam kelas; (h). membawa mainan atau benda lainnya yang tidak berhubungan dengan kegiatan belajar mengajar; (i). mengambil barang yang bukan miliknya; (j). membuang sampah tidak pada tempatnya; (k). setiap siswa/i memelihara kebersihan kuku dan tidak dipanjangkan; (l). siswa/i dilarang bertato. Larangan-larangan tersebut harus dipatuhi dan dilaksanakan untuk terciptanya sekolah maju dan berkualitas, sehingga para guru pun senang dan bangga melihat muridnya patuh terhadap peraturan sekolah.

Berdasarkan kenyataan atau berupa data empiris pada Sekolah Dasar Lambada Klieng Kabupaten Aceh Besar terdapat siswa/i yang masih melanggar larangan tersebut, tidak takutnya akan hukuman yang diberikan guru agar menjadikan siswa/i menjadi lebih disiplin tetapi masih ada murid yang melanggar peraturan sekolah. Misalnya terlambat datang kesekolah, membuang sampah sembarangan, membuli sesama teman, dan lain-lain. Bentuk hukuman mendidik yang paling sering digunakan guru adalah teguran. Teguran yang sesungguhnya merupakan hukuman juga, dan tidak akan dirasakan siswa/i sebagai hukuman jika disampaikan secara kekeluargaan dan cukup halus. Cara ini akan lebih efektif untuk memperbaiki kesalahan siswa/i, jika dibandingkan dengan sindiran ataupun kecaman keras. Hukuman dalam bentuk celaan sedapat mungkin dihindarkan guru, karna kemungkinan besar dapat menimbulkan rasa putus asa dalam diri siswa/i, sehingga motivasi belajarnya mati. Selain teguran, hukuman yang mendidik dapat juga dengan cara pembagian tugas. Tugas-tugas yang diberikan guru hendaknya terjangkau oleh siswa/i, tidak terlalu sulit atau berat. Karna tugas-tugas yang terlalu sulit atau tidak sesuai dengan kemampuan siswa/i hanya menimbulkan motivasi belajar yang rendah pada diri siswa/i, dan juga dalam pemberian tugas jangan terlalu sering ataupun jarang, tugas yang terlalu sering membosankan siswa dan menimbulkan rasa ingin menghindarkan diri dari tugas-tugas tersebut. Sebaliknya tugas yang jarang diberikan akan menimbulkan kemalasan dan memecahkan masalah, karna jarang mendapatkan tantangan yang menyebabkan siswa/i terbiasa berpikir untuk menentukan jawaban terhadap masalah yang dikemukakan guru sehingga siswa/i menjadi pasif, dan jelas tidak diinginkan guru.

Berdasarkan hal tersebut di atas peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Sekolah Dasar Lambada Klieng Kabupaten Aceh Besar”).

KAJIAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. “Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun” (Amir, 2016: 11). Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan. “Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki” (Kasmir, 2012: 31). “Defenisi pelayanan itu sendiri merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan” (Sugiarto, 2019: 216). Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganannya. “Demikian pula dibidang pemerintah, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum” (Batinggi dan Badu, 2013: 2).

Pengertian pelayanan menurut Sinambela (2013: 5) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut Sedarmayanti (2010: 234) “pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara”. Moenir (2015: 168) membagi pelayanan dalam tiga bentuk, yaitu: (a) Pelayanan Lisan, Pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan pelayanan atau keterangan kepada siapapun yang memelukanya; (b) Layanan dalam Tulisan, Layanan ini melalui tulisan merupakan bentuk yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya; (c) Layanan Perbuatan, Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Harbani Pasalong (2010: 128). Mengemukakan bahwa “pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang No 25 Tahun 2009, memberikan definisi pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. (Hayat, 2017: 123). Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan kegiatan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Mustopadidjaja dalam Batinggi (2013: 53) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi: (a) Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan; (b) Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif; (c) Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil dalam pemberian barang layanan tertentu, di mana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya; (d) Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan; (e) Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada dapat atasannya mengenai penyimpangan tersebut; (f) Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada dapat atasannya mengenai penyimpangan tersebut; dan (g) Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Moenir (2015: 186), unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (activity), antara lain: (a) Sistem atau Prosedur Layanan, yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan; (b) Kegiatan Pelayanan, dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi tanpa adanya diskriminasi; dan (c) Pelaksana Pelayanan, Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Sumber Daya Manusia (SDM)

Setiap organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (power) yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Diantara sumber tersebut, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (SDM). SDM merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM, sumber daya lainnya menganggur (idle) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Hasibuan, (2016: 19) “sumber daya manusia (SDM) adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Sumber daya adalah suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau unsur tertentu dalam kehidupan. Sumber daya tidak selalu

bersifat fisik, tetapi juga non-fisik. Setiap pelaksanaan kegiatan membutuhkan sumber daya berupa biaya, tenaga, peralatan dan atau bahan. Pada dasarnya, sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab, sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan. Kita harus memahami bahwa sumber daya manusia harus diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat di dayagunakan oleh organisasi. Dengan berpegangan pada pengertian tersebut, istilah sumber daya manusia adalah manusia bersumber daya dan merupakan kekuatan (power). Pendapat tersebut relevan dalam kerangka berfikir bahwa agar menjadi sebuah kekuatan, sumber daya manusia harus ditingkatkan kualitas dan kompetensinya.

Strategi SDM berkaitan antara lain dengan pembentukan suatu budaya yang tepat, perencanaan SDM, mengaudit SDM baik dari segi kualitatif maupun kuantitatif, serta mencakup pula aktivitas SDM seperti pengadaan SDM (dari rekrutmen sampai seleksi), orientasi, pemeliharaan pelatihan dan pengembangan SDM, penilaian SDM. Dalam menentukan strategi SDM, faktor-faktor eksternal perlu dipertimbangkan mengacu pada future trends and needs, demand and supply, peraturan pemerintah, kebutuhan manusia pada umumnya dan karyawan pada khususnya, potensi pesaing, perubahan-perubahan sosial, demografis, budaya maupun nilai-nilai, teknologi. Kecenderungan perubahan lingkungan akan mempengaruhi perubahan strategi perusahaan yang juga berarti bahwa strategi SDM pun perlu dipertimbangkan ulang, dan kemungkinan besar perlu disesuaikan. Untuk mengevaluasi SDM perlu dipertimbangkan empat faktor sebagai berikut: 1) Tingkat strategi, antara lain: misi, visi, dan sasaran organisasi. 2) faktor internal SDM, antara lain: aset SDM, kualifikasi SDM, aktivitas SDM, pengadaan, pemeliharaan, pelatihan dan pengembangan, serta kebijakan-kebijakan SDM. 3) Faktor-faktor eksternal, antara lain: demografis, perubahan sosial, budaya, teknologi, politik, peraturan pemerintah, pasar tenaga kerja, dan isu internasional (misal: HAM dan ekologi). 4) Faktor organisasional, antara lain: struktur, strategi perusahaan, budaya perusahaan, dan strategi SDM.

Perencanaan sumber daya manusia adalah proses/langkah yang akan dilakukan terhadap SDM dalam organisasi (baik pada perusahaan ataupun pada lembaga pendidikan), yaitu berupa pengadaan SDM (personel/personalian ke pegawaian) yang tepat, dalam waktu yang tepat, sebagai upaya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan sumber daya manusia adalah proses dimana para manajemen menjamin bahwa mereka memiliki jumlah dan jenis orang yang tepat ditempat kerja yang pas, dan pada saat yang tepat mampu menyelesaikan tugas-tugas yang akan menolong organisasi tersebut mencapai sasaran-sasaran secara keseluruhannya secara efektif dan efisien. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dengan sumber daya manusia yang melimpah itu harus diikuti dengan kemampuan dan pendidikan karyawan, karena dengan kemampuan yang baik maka akan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pendapatan yang diinginkan dan sesuai dengan kemampuannya, dan begitupun sebaliknya. Sehingga dalam menempatkan posisi para karyawan itu sesuai dengan kemampuan dan pendidikan sebagai penunjangnya, karena dengan kemampuan dan pendidikan itulah yang akan mempengaruhi pendapat yang mereka terima, semakin besar kemampuan mereka maka akan memberikan kesempatan untuk mendapatkan gaji dan fasilitas yang diinginkan.

METODE

Untuk memperoleh gambaran dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif terhadap strategi sekolah dalam menangani pelanggaran tata tertib di Sekolah, tanpa berniat membuat generalisasi temuan penelitian di luar konteks penelitiannya sendiri. Menurut Moleong (2012: 5) “metode penelitian kualitatif lebih mudah menyesuaikan dengan kondisi lapangan, lebih peka terhadap perubahan pola/nilai bahkan data yang ada di lapangan”.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan strategi sekolah dalam menangani pelanggaran tata tertib di SD Lambada Klieng Aceh Besar yang menitikberatkan pada pendalaman wawancara dan pengumpulan data-data sekunder. Format dari deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai situasi, kondisi, atau fenomena realitas sosial yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu. Menurut Faisal (2011: 20-21) mengemukakan mengenai jenis penelitian adalah jenis penelitian ini tidak sampai mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada; tidak dimaksudkan untuk menarik generalisasi yang menjelaskan variabel-variabel antededen yang menyebabkan sesuatu gejala atau kenyataan sosial. Oleh karena itu, pada suatu penelitian deskriptif tidak menggunakan hipotesis, berarti tidak untuk dimaksudkan untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori. Dalam pendekatan kualitatif tersebut lebih penekanan kepada penjabaran konsep-konsep, seperti: strategi sekolah dalam menangani pelanggaran tata tertib. Dengan konsep-konsep tersebut maka akan dikaji dan dibahas menjadi data yang lebih bermanfaat.

Penelitian yang dilakukan di lingkungan pada SD Lambada Klieng Aceh Besar untuk mengkaji strategi sekolah dalam menangani pelanggaran tata tertib di sekolah. Menurut Moleong (2010: 62) fokus dalam suatu penelitian bertujuan untuk Penetapan fokus dapat membatasi studi, dan Penetapan fokus berguna untuk memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi (memasukkan dan mengeluarkan) suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan. Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus, seorang peneliti tahu persis data yang perlu dikumpulkan, dan data yang tidak perlu dijamah atau harus disisihkan artinya data itu hanya ditempatkan dicatatan pinggir saja untuk pada kesempatan diwaktu yang akan datang dapat dijadikan masalah penelitian lain bagi peneliti. Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah pada persoalan Strategi sekolah dalam mengatasi kasus pelanggaran tata tertib di SD Lambada Klieng Kabupaten Aceh Besar dan Strategi Guru dalam memberikan ketertiban kepada murid SD Lambada Klieng Kabupaten Aceh Besar.

Untuk menghasilkan data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan tiga teknik dalam mengumpulkan data, yaitu:

1. Observasi

Menurut Bungin (2012: 115). "Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit". Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan terhadap obyek penelitian ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara informasi dari informan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilakukan pada SD Lambada Klieng Kabupaten Aceh Besar Sekolah pada saat jam kerja. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya kelalaian terhadap obyek yang diamati. Proses observasi dilakukan dengan mencatat hal-hal yang diamati pada saat pengamatan sedang berlangsung dan mencatat di sela-sela pengamatan. Untuk meningkatkan validitas hasil pengamatan, selain menggunakan alat tulis untuk melakukan pencatatan, peneliti juga memakai alat bantu lainnya, yaitu kamera untuk merekam kejadian dalam bentuk visual/gambar.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan para informan dengan mengadakan tanya jawab secara lisan. Wawancara dilakukan di Sekolah pada jam istirahat. Menurut Bungin, (2012: 108) bahwa Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara

dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, di mana pewawancara atau informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan. Wawancara dilakukan secara terbuka, dimana informan mengetahui kehadiran pewawancara sebagai peneliti yang bertugas melakukan wawancara di lokasi penelitian. Kegiatan wawancara dilakukan di SD Lambada Klieng Kabupaten Aceh Besar. Peranan pewawancara sangat penting dalam mengendalikan wawancara agar hal tersebut dapat terlaksana lancar dan berjalan dengan baik. Oleh karena informan dalam penelitian ini melibatkan lebih dari satu orang informan, maka untuk dapat efektifnya wawancara penulis menyiapkan catatan harian untuk menghemat waktu dan meminimalisir wawancara ulangan yang dapat mengakibatkan informan menjadi bosan dan bahkan mencurigai pertanyaan yang terus diulang-ulang beberapa kali.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, melakukan penelusuran data dan informasi melalui dokumen-dokumen. Terdapat 2 jenis dokumen, yakni dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal merupakan dokumen yang diperoleh dari latar/tempat penelitian. Bilamana penelitian dilakukan di suatu instansi, maka dokumen adalah yang berasal dari instansi tersebut. Dokumentasi internal milik instansi, merekam segala peristiwa dan kegiatan instansi yang bersangkutan, sehingga dokumentasi tersebut tidak bisa diperoleh di tempat lain. Sedangkan dokumen eksternal merupakan dokumen yang bisa diperoleh peneliti dari luar lingkungan penelitian, hasil perekaman wawancara maupun observasi di lapangan. Dokumen yang dibuat oleh peneliti sendiri antara lain berupa: field notes (catatan lapangan); foto-foto penelitian; video; maupun rekaman suara. Menurut Hadi (2011: 193) bahwa, studi dokumentasi merupakan “kegiatan pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data baik berupa bahan tertulis maupun dalam bentuk gambar yang dapat digunakan untuk memperluas data yang ada. Oleh karena dengan gambar sesuatu yang diselidiki dapat dilihat dengan jelas”.

Menurut Miles, Humberman dan Saldana (2014: 31-33) menyebutkan bahwa "Di dalam analisis data kualitatif terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: Data Condensation, Data Display dan Conclusion Drawing/Verifications.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Sekolah Dalam Mengatasi Pelanggaran Tata Tertib di Sekolah Dasar Lambada Klieng

1. Pelaksanaan Bimbingan dan Penyuluhan

Berbicara tentang bimbingan dan penyuluhan di sekolah sepertinya bukan hal yang asing untuk didengar. Umumnya banyak yang beranggapan bahwa bimbingan dan penyuluhan hanya mengurus siswa/i yang melanggar peraturan di sekolah, yang mana guru pembimbing kerap dianggap sebagai polisi sekolah. Perlu diketahui, istilah bimbingan dalam bahasa Inggris dimaknai dengan menunjukkan, menentukan, atau mengembudikan. Namun secara harfiah istilah bimbingan berasal dari Bahasa Inggris dari akar kata yang berarti mengarahkan, memandu, mengelola, dan menyetir. Keberadaan bimbingan dan penyuluhan di sekolah harus mendapatkan perhatian istimewa terhadap generasi muda, karena manfaatnya adalah sangat besar bagi pematapan hidup bagi generasi muda kita dalam berbagai bidang yang menyangkut ilmu pengetahuan. Keterampilan dan sikap mental generasi muda, apalagi mengingat bahwa generasi muda perlu dibina secara intensif sesuai dengan cita-cita yang terkandung dalam garis-garis besar haluan Negara, bahwa generasi muda harus dibina agar menjadi generasi pengganti dimasa mendatang yang harus lebih baik. Pada sudut pandang ini bimbingan dapat disajikan

sebagai suatu proses pemberian bantuan kepada individu yang dilakukan secara berkesinambungan supaya individu tersebut dapat memahami dirinya sendiri, sehingga dengan tuntunan dan keadaan lingkungannya baik itu di sekolah, keluarga dan masyarakat atau di kehidupan pada umumnya. Pemberian bimbingan juga dapat membantu mereka mencapai tugas-tugas perkembangan secara optimal dan membantu menyelesaikan masalah yang di hadapi.

Menurut Tilaar, (2017: 16-17). “Bimbingan ialah suatu proses pemberian bantuan yang terus-menerus dan sistematis dari pembimbing kepada yang dibimbing agar tercapai kemandirian dalam pemahaman diri dan perwujudan diri, dalam mencapai tingkat perkembangan, yang optimal dan penyesuaian diri dengan lingkungannya”. Bimbingan juga membantu individu atau kelompok untuk mengidentifikasi masalah, mengeksplorasi pilihan-pilihan yang ada, dan mengembangkan strategi yang efektif dalam menghadapi masalah tersebut. Bimbingan biasanya dilakukan oleh seorang profesional yang memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus dalam bidang tertentu. Tujuan dari bimbingan adalah untuk membantu individu atau kelompok mencapai potensi terbaik mereka dan mengatasi hambatan-hambatan yang menghalangi perkembangan mereka.

Berdasarkan pendapat diatas, maka yang dimaksud bimbingan adalah suatu usaha bantuan yang dilakukan oleh seseorang yang mempunyai keahlian dan pengalaman dalam memberikan bantuan atau pertolongan kepada individu tersebut dapat mengembangkan potensi yang dimiliki, mengenal dirinya dan dapat bertanggung jawab. Penyuluhan adalah suatu edikasi dalam aspek promotif untuk meningkatkan pengetahuan dan memperbaiki perilaku sasaran serta dapat menerapkan perilaku sehat dalam kehidupan sehari-hari. Penyuluhan yang disampaikan merupakan upaya terencana dan terarah dalam memberikan motivasi itu sendiri. Sasaran dalam penyuluhan dibagi menjadi sasaran langsung dan sasaran tidak langsung, misalnya anak usia sekolah sebagai sasaran langsung sedangkan Ibu anak usia sekolah sebagai sasaran tidak langsung. Sasaran tidak langsung berpengaruh terhadap sasaran langsung, seperti pengetahuan, sikap, dan tindakan Ibu terhadap bad oral habit anak tersebut. Menurut Sinambela, (2013: 5), “Penyuluhan adalah bantuan yang diberikan individu dalam memecahkan masalah kehidupannya dengan langsung berhadapan muka, dengan cara-cara yang sesuai dengan keadaan individu yang dihadapi untuk mencapai kesejahteraan hidupnya”.

Dari pendapat tersebut diatas, dapat dipahami bahwasannya bimbingan dan penyuluhan ada persamaan dan ada perbedaannya. Persamaan adalah keduanya merupakan suatu bantuan bagi individu-individu dalam menghadapi masalah hidupnya. Sedangkan perbedaannya bimbingan lebih luas dari penyuluhan. Bimbingan lebih menitik beratkan pada segi-segi preventif, sedangkan penyuluhan lebih menitik beratkan pada segi kuratif. Tetapi walaupun demikian penggunaan bimbingan selalu diikuti dengan kata penyuluhan. Pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan biasanya mencakup sesi atau pertemuan yang tidak terlalu panjang, terfokus pada topik atau masalah tertentu, dan memiliki tujuan yang spesifik. Durasi dan metode pelaksanaannya dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan dan sifat masalah yang akan diselesaikan. Sedangkan tujuan bimbingan dan penyuluhan di sekolah adalah membantu siswa/i dapat menemukan pribadinya seperti mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri, mengenal lingkungan sosial, ekonomi, budaya maupun lingkungan fisik dengan nilai-nilai dan norma secara positif dan dinamis. Kemudian merencanakan masa depannya sendiri baik pendidikan, karir dan keluarga. Maka dari itu pelayanan bimbingan dan penyuluhan bagi siswa/i sangat penting dalam rangka keberhasilan program pendidikannya. Selain itu, program pendidikan, program bimbingan dan penyuluhan dimaksudkan agar individu mampu merencanakan kegiatan penyelesaian studi, perkembangan karir, serta kehidupan di masa yang akan datang.

Berdasarkan wawancara dan observasi tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan di sekolah ini kurangnya efektivitas layanan tersebut

karena kurangnya sumber daya, kurikulum yang tidak sesuai dengan kebutuhan siswa/i, keterbatasan waktu dan prioritas, hal ini dapat mengurangi manfaat yang dihasilkan dan menyulitkan siswa/i untuk mengatasi masalah atau mencapai potensi penuh mereka.

2. Pelaksanaan Tata Tertib

Tata tertib sekolah adalah sekumpulan peraturan sekolah yang harus dipatuhi oleh seluruh siswa demi kelancaran proses belajar mengajar. Tidak hanya itu, dengan adanya tata tertib diharapkan seluruh siswa dapat hidup disiplin di sekolah. Selain itu, tata tertib akan memunculkan sikap disiplin, tertib, adil, dan kondusif bagi seluruh siswa/i di sekolah. Tata tertib sekolah tidak hanya ditujukan kepada murid saja, melainkan berlaku untuk semua pihak yang memiliki peran di sekolah. Tata tertib sekolah bukan sekedar kelengkapan dari sekolah, tetapi merupakan kebutuhan yang harus mendapatkan perhatian dari semua pihak yang terkait, terutama dari pelajar atau siswa/i itu sendiri. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka sekolah pada umumnya menyusun tata tertib sekolah bagi semua pihak yang terkait bagi guru, tenaga administrasi maupun siswa/i. Isi tata tertib tersebut secara garis besar berupa larangan, sanksi serta tugas dan kewajiban siswa/i yang harus dilakukan dan dilaksanakan dengan baik. Berikut ini tata tertib di Sekolah Dasar Lambada Klieng: 1) Datang di sekolah 5 menit sebelum jam pelajaran dimulai. 2) Mengikuti atau melaksanakan senam kesegaran bersama-sama. 3) Setiap akan masuk kelas untuk memulai pelajaran, maupun keluar kelas setelah pelajaran usai, wajib dan harus tertib. 4) Berdoa terlebih dahulu sebelum memulai pelajaran. 5) Setiap hari Senin dan hari besar wajib mengikuti upacara. 6) Apabila tidak masuk sekolah, harus meminta izin atau memberi tahu kepada Bapak/Ibu wali kelas. 7) Siswa/I yang meninggalkan kelas selama pelajaran berlangsung harus minta izin terlebih dahulu kepada Bapak/Ibu Guru di kelas. 8) Seluruh siswa/I wajib turut serta menjaga dan memelihara kebersihan dan keindahan: gedung, kelas halaman, pagar pekarangan, toilet, dan dilarang coret-coret dinding. 9) Harus selalu bersikap sopan, patuh dan jujur. 10) Wajib mengikuti kegiatan yang ada di sekolah. 11) Wajib menjaga nama baik sekolah dengan tulus dan ikhlas, yang diwujudkan dengan sikap, perbuatan dan tutur kata di manapun berada.

Menurut Hayat, (2017: 140). “Tata tertib sekolah merupakan aturan yang harus dipatuhi setiap warga sekolah tempat berlangsungnya proses belajar mengajar”. Tata tertib sekolah harus disosialisasikan kepada siswa/i agar siswa/i mengetahui apa yang menjadi tugas, hak, kewajiban, dan sanksi apa yang didapat jika melakukan pelanggaran tata tertib sekolah serta dapat mematuhi tata tertib sekolah sehingga kegiatan sekolah dapat berjalan dengan baik. Tata tertib sekolah tersebut juga merupakan hal penting dalam meningkatkan mutu lembaga sekolah. Pelaksanaan tata tertib di sekolah berguna untuk mencegah perilaku negatif yang tidak sesuai dengan norma yang ada di lingkungan sekolah. Dengan adanya tata tertib sekolah membiasakan diri siswa/i untuk bersikap baik dan taat serta patuh pada peraturan yang berlaku di sekolah, sehingga tidak banyak lagi pelanggaran yang ada di sekolah. Maka dari itu, sekolah harus meningkatkan tata tertib dengan baik, baik dari guru maupun siswa/i sehingga mampu meningkatkan kualitas tingkah laku siswa/i. Menurut Moenir, (2015: 33). “Tata tertib ialah suatu petunjuk atau pedoman, kaidah dan ketentuan yang dibuat untuk mengatur”. Tata tertib sejatinya ialah peraturan yang hidup dalam kehidupan masyarakat, tata tertib ini bisa dikatakan hasil kesepakatan bersama. Sehingga semua siswa/i wajib untuk mematuhi tata tertib yang telah dibuat. Bahkan dengan adanya tata tertib diharapkan siswa/i dapat hidup rukun dan harmonis di sekolah, tata tertib juga dibuat agar siswa/i dapat saling menghargai dan menghormati antara satu dengan yang lainnya. Sehingga tata tertib memiliki peran penting dalam menjaga ketenangan di dalam lingkungan sekolah.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan hasil bahwa pelaksanaan tata tertib di sekolah ini kurangnya kedisiplinan, tingginya pelanggaran aturan, ketidakteraturan dalam penegakkan, rendahnya partisipasi siswa/i, gangguan pada proses belajar mengajar, dan meningkatnya

perilaku menyimpang. Hal ini dapat merusak suasana belajar, menciptakan lingkungan yang tidak aman, dan menghambat kemajuan akademik siswa/i.

Strategi Sekolah dalam Memberikan Ketertiban Kepada Murid SD Lambada Klieng

1. Kewajiban Siswa

Kewajiban siswa di sekolah adalah hal-hal yang harus dipenuhi oleh anak agar mendapatkan hak anak di sekolah, kewajiban di sekolah harus dipenuhi, hal ini juga dapat memberikan dan membantu siswa/i untuk memahami arti dari tanggung jawab sejak dini. Setiap manusia memiliki hak dan kewajiban termasuk juga anak, dan sebagai pelajar juga. Kewajiban yaitu segala sesuatu yang harus dilakukan menurut aturan yang berlaku di sekolah, kewajiban itu harus dilaksanakan dengan seimbang agar tidak terjadi ketimpangan. Menurut Tilaar, (2017: 78) “Kewajiban adalah suatu tindakan atau pekerjaan yang harus dilakukan oleh seseorang atau suatu kelompok dalam rangka menjalankan norma atau aturan yang berlaku di masyarakat”. Kewajiban bisa berupa kewajiban hukum yang diatur oleh Undang-Undang atau Peraturan, maupun kewajiban moral yang berhubungan dengan etika atau tata karma dalam bergaul dengan sesama manusia. Menurut Sukmadinata, (2019: 87). “Kewajiban adalah suatu beban yang harus dipenuhi untuk memberikan atau melakukan sesuatu yang semestinya diberikan oleh pihak tertentu”. Berikut ini beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh siswa/i di sekolah: 1) Menaati Peraturan dan Tata Tertib Sekolah; 2) Mengikuti Jam Pelajaran dan Kegiatan Sekolah; 3) Datang ke Sekolah Tepat Waktu.

Berdasarkan wawancara dan observasi tersebut, dapat peneliti disimpulkan bahwa kewajiban siswa di sekolah ini yaitu ketidakpatuhan siswa/i terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, rendahnya motivasi belajar dikarenakan kurikulum yang sulit dimengerti, meningkatnya tingkat absensi atau ketidakhadiran. Hal ini dapat menghambat perkembangan akademik dan sosial siswa/i serta menciptakan lingkungan belajar yang tidak efektif.

2. Larangan Siswa

Disamping tata tertib, peraturan di sekolah juga menjelaskan beberapa larangan yang harus dipatuhi seluruh siswa/i di sekolah. Larangan tersebut sama halnya seperti perintah, jika perintah merupakan suatu keharusan untuk berbuat, sedangkan larangan pula adalah suatu keharusan untuk meninggalkan sesuatu yang merugikan di sekolah. Kegiatan belajar mengajar di sekolah akan lebih efektif ketika semua warga sekolah teratur dan mengikuti tata tertib yang berlaku, tata tertib dan peraturan sekolah dibuat untuk tujuan yang luas, mulai dari menertibkan siswa/i, membatasi tingkah laku, melatih kedisiplinan, menjaga lingkungan sekolah, serta mengatur berbagai hal yang ada di sekolah. Menurut Miarso, (2014: 23). “Pelanggaran tata tertib adalah perilaku yang menyimpang untuk melakukan tindakan menurut kehendak sendiri tanpa memperhatikan peraturan yang telah dibuat”. Peraturan yang ada di sekolah bukan hanya berbentuk perintah, namun juga ada larangan yang harus dihindari siswa/i. larangan adalah bentuk aturan yang melarang suatu perbuatan. Larangan biasanya berkaitan dengan hal-hal yang menyalahi normal, perilaku yang buruk, sikap yang tidak baik, serta berbagai hal yang negatif. Larangan di sekolah ada banyak macamnya, mulai dari larangan membuang sampah sembarangan, larangan membawa ponsel ke sekolah, larangan berkelahi di sekolah, larangan menyontek, dan masih banyak lagi. Menurut Sukmadinata, (2019: 22). “Larangan siswa adalah tidak terlaksananya peraturan atau tata tertib secara konsisten akan menjadi salah satu penyebab utama terjadinya berbagai bentuk dan kenakalan yang dilakukan siswa/i, baik didalam maupun diluar sekolah”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa larangan siswa di sekolah ini merupakan rasa frustrasi dan ketidakpuasan siswa terhadap batasan yang diberlakukan, potensi timbulnya perasaan tidak dihargai atau dibatasi dalam berekspresi, kurangnya pemahaman tentang alasan di balik larangan, dan adanya potensi

konflik antara siswa dan pihak sekolah terkait aturan tersebut. Larangan yang terlalu ketat atau tidak adil juga dapat mengganggu hubungan siswa dan guru serta menciptakan suasana belajar yang tidak kondusif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan di sekolah ini kurangnya efektivitas layanan tersebut karena kurangnya sumber daya, kurikulum yang tidak sesuai dengan kebutuhan siswa/i, keterbatasan waktu dan prioritas, hal ini dapat mengurangi manfaat yang dihasilkan dan menyulitkan siswa/i untuk mengatasi masalah atau mencapai potensi penuh mereka.
2. Pelaksanaan tata tertib di sekolah ini kurangnya kedisiplinan, tingginya pelanggaran aturan, ketidaksiapan dalam penegakkan, rendahnya partisipasi siswa/i, gangguan pada proses belajar mengajar, dan meningkatnya perilaku menyimpang. Hal ini dapat merusak suasana belajar, menciptakan lingkungan yang tidak aman, dan menghambat kemajuan akademik siswa/i.
3. Kewajiban siswa di sekolah ini yaitu ketidakpatuhan siswa/i terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, rendahnya motivasi belajar dikarenakan kurikulum yang sulit dimengerti, meningkatnya tingkat absensi atau ketidakhadiran. Hal ini dapat menghambat perkembangan akademik dan sosial siswa/i serta menciptakan lingkungan belajar yang tidak efektif.
4. Larangan siswa di sekolah ini merupakan rasa frustrasi dan ketidakpuasan siswa terhadap batasan yang diberlakukan, potensi timbulnya perasaan tidak dihargai atau dibatasi dalam berekspresi, kurangnya pemahaman tentang alasan di balik larangan, dan adanya potensi konflik antara siswa dan pihak sekolah terkait aturan tersebut. Larangan yang terlalu ketat atau tidak adil juga dapat mengganggu hubungan siswa dan guru serta menciptakan suasana belajar yang tidak kondusif.

REFERENSI

- Amir, M Taufiq. (2016). *Inovasi Pendidikan Melalui Problem Based Learning*. Jakarta: Kencana.
- Batinggi dan Badu Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bungin, Burhan. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Darwis, Hude. (2011). *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Erlangga.
- Faisal, Sanafiah. (2011). *Pendidikan Luar Sekolah*. Surabaya: Usana Offset Printing.
- Hadi, Sutrisno. (2011). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu, S.P (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Miarso, Yusuf Hadi. (2014). *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Miles, M.B, Huberman, A.M & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mustopadidjaja. (2013). *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Moenir. AS. (2015). *Kurikulum Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir. AS. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Pasalong, Harbani. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Refika A Ditama.
- Sinambela. (2013). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiarto. (2019). Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2013). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tilaar. H.A.R. (2017). Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Roesda Karya.