

**Pelayanan Publik Pada SD Islam Bintang Mahardika, Tilongkabila
Kabupaten Bone Bolango: Analisis Pada Sektor Pendidikan
Perspektif Hukum Islam**

Lisdawati Muda

IAIN Sultan Amai Gorontalo
Email: lisdawatimuda@iaingorontalo.ac.id

***Abstract:** This study aims to describe the publik services in the education sector provided by the Bintang Mahardika Islamic Elementary School, Tilongkabila Bone Bolango Regency to students, parents or guardians of students and related parties. This research is a field research with data collection in the form of observation, interviews and documentation. The data collected was processed with descriptive qualitative. The research findings describe that: according to the operational procedure system of public services in the education sector, based on a service model that prioritizes humanist values both to students, parents or guardians, the community or interested parties. The quality of publik services is applied to the attitudes and concerns of teachers and employees in providing teaching, attention, motivation, communication and cooperation, speed and agility that have an impact on the realization of the quality of education.*

***Keywords:** Public Services, Education, Islamic Elementary School*

***Public Services in Bintang Mahardika Islamic Elementary School,
Tilongkabila Bone Bolango Regency: Analysis of the Education Sector
in Islamic Law Perspective***

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan publik di sektor pendidikan yang diberikan oleh pihak SD Islam Bintang Mahardika Tilongkabila Bone Bolango terhadap peserta didik, orang tua atau wali peserta didik dan pihak terkait. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan diolah dengan deskriptif kualitatif. Temuan penelitian mendeskripsikan bahwa sesuai sistem operasional prosedur pelayanan publik di sektor pendidikan, berdasar pada model pelayanan yang mengedepankan nilai-nilai humanis, baik kepada peserta didik, orang tua/wali, masyarakat maupun pihak berkepentingan. Kualitas pelayanan publik diterapkan pada sikap dan kepedulian para guru dan pegawai dalam memberikan pengajaran, perhatian, motivasi, komunikasi dan kerjasama, kecepatan dan ketangkasan yang berdampak pada terwujudnya kualitas pendidikan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pendidikan, Sekolah Dasar Islam

A. Pendahuluan

Pembangunan Nasional merupakan rangkaian upaya pemerintah dalam menjalankan program pembangunan yang berkelanjutan di seluruh sektor kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Salah satu sektor pembangunan yang menjadi perhatian serius pemerintah adalah pembangunan sector pendidikan yang menjadi amanah UUD 1945 pasal 31 ayat 1 bahwa “Setiap warga negara berhak mendapat pendidikan”.¹

Pasal tersebut memberikan penjelasan bahwa pendidikan menjadi hak setiap orang tanpa memandang status sosial, status ekonomi, gender, usia dan lain sebagainya. Dalam rangka menunjang program pendidikan bagi setiap warga negara pemerintah telah mengalokasikan anggaran sebesar 20 persen dari keseluruhan anggaran negara. Bantuan pemerintah terhadap program pendidikan salah satunya diberikan melalui dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) yang setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah anggaran. Pada tahun 2020, dana BOS diberikan kepada 54.6 juta orang yang tujuannya adalah agar terjadi pemerataan akses bagi pendidikan dan percepatan wajib belajar 12 tahun di semua level pendidikan dasar dan menengah.²

Dana BOS yang diberikan pemerintah sebagai penunjang pelaksanaan program pendidikan di semua level pendidikan, bertujuan untuk memberikan peluang sebesar-besarnya kepada seluruh lapisan masyarakat agar dapat memperoleh pendidikan yang layak terutama membantu warga masyarakat yang berpenghasilan rendah atau hidup di bawah garis kemiskinan.

Meskipun dana BOS diberikan pemerintah untuk semua jenjang pendidikan baik di lembaga pendidikan negeri maupun swasta menunjang program pendidikan,

¹Republik Indonesia, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasca Amandemen*, Pasal 31 Ayat 1.

²Rahajeng Kusumo Hastuti, “Sasar 271 Ribu Sekolah, Dana BOS 2020 Tembus Rp. 54,3 T.” dalam <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190819190242-4-93121/sasar-271-ribu-sekolah-dana-bos-2020-tembus-rp-543-t>, diakses tanggal 19 Maret 2020.

namun terdapat kendala lain yang berhubungan dengan perilaku masyarakat, sikap dan tindakan yang kurang terpuji dinilai menghambat proses pendidikan. Misalnya, perilaku yang sering dialami oleh peserta didik dan orang tua/wali yang ditunjukkan sebagian sekolah atau sebaliknya pihak guru dan sekolah sering kali menerima perlakuan yang kurang berkenan dari oknum peserta didik dan orang tua/wali. Perlakuan tidak senonoh yang dilakukan oknum guru dan pihak sekolah atau oknum peserta didik dan orang tua/wali terjadi karena di antara mereka merasa tidak dihargai dan kurang mendapat perhatian dalam bentuk pelayanan berkualitas. Rendahnya kualitas pelayanan dan minimnya perilaku saling menghargai antar sesama di lingkungan sekolah dan masyarakat dinilai bisa menghambat proses perwujudan pendidikan yang lebih baik. Beberapa faktor yang menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan publik pada sektor pendidikan antara lain:

1. Disparitas status pendidikan

Walaupun kualitas kehidupan masyarakat telah meningkat dilihat dari skala nasional, tetapi disparitas status pendidikan antar kehidupan masyarakat atau yang biasa dikenal dengan sebutan status sosial ekonomi masih terlihat cukup tinggi. Masih terdapat masyarakat yang tidak sanggup menyekolahkan anaknya sehingga putus sekolah dengan alasan tidak memiliki materi berlebihan untuk membiayai sewa angkutan ke sekolah, membeli buku, sepatu, memberikan uang jajan kepada anaknya jika pergi ke sekolah atau keperluan-keperluan lain yang berkaitan dengan urusan pendidikan.

2. Kinerja pelayanan pendidikan yang relatif masih rendah

Penyebab anak-anak putus sekolah sebagian dikarenakan oleh ketidakmampuannya menghadapi perlakuan kurang baik atau kekerasan dari teman-temannya, atau dikenal dengan istilah di-*bullying*. Selain perlakuan tidak pantas seringkali dirasakan peserta didik akibat perilaku oknum guru yang melakukan kekerasan, pelecehan seksual, dan lain sebagainya. Peristiwa ini terjadi biasanya minimnya

kontrol dan perhatian pihak sekolah kepada peserta didik yang sering melakukan *bullying* dan pendampingan kepada peserta didik yang sering mendapat kekerasan, ancaman dari teman-temannya atau perlakuan buruk dari oknum guru. Sekolah yang tidak tegas terhadap aturan tata tertib yang mencegah dan melarang perlakuan *bullying* bisa mengakibatkan anak-anak (peserta didik) merasa bebas melakukan apa saja yang dikehendaki, di sisi lain peserta didik yang sering mendapat perlakuan kurang baik dari teman-temannya merasa tidak diperhatikan atau dibela gurunya. Senada dengan perlakuan oknum guru yang tidak wajar jika tidak mendapat perhatian serius dan ketegasan yang ditunjukkan pihak sekolah bisa berdampak negatif terhadap aktivitas pembelajaran.

3. Perilaku masyarakat yang kurang mendukung program pendidikan

Perilaku orang tua/wali dan masyarakat umum yang menyerahkan sepenuhnya tanggung jawab pendidikan anaknya kepada pihak sekolah atau guru, merupakan perilaku yang menghambat program pendidikan khususnya program di sekolah. Perilaku tidak mau peduli terhadap perkembangan pendidikan anaknya sangat merugikan anak, orang tua/wali dan menghambat terwujudnya pendidikan berkualitas.

Menyikapi hal tersebut peluang dan hambatan diperhadapkan dengan kenyataan di lembaga pendidikan/sekolah khususnya pada SD Islam Bintang Mahardika Tilongkabila Bone Bolango yang *notabene* sebagai lembaga pendidikan Islam, maka SD Islam Bintang Mahardika Tilongkabila Bone Bolango mempunyai tanggung jawab nyata membenahi berbagai bentuk pelayanan publik pada sektor pendidikan.

SD Islam Bintang Mahardika Tilongkabila Bone Bolango dalam prinsip pelayanan publik dilakukan secara simultan, bergotong royong, menyadari dan memahami tugas dan kewenangan masing-masing guru dan pegawai untuk mewujudkan pendidikan berkualitas. Tentunya artikel ini akan mencermati bagaimana model pelayanan publik yang diterapkan dan berimplikasi terhadap kualitas pendidikan di SD Islam Bintang Mahardika, Tilongkabila Bone Bolango.

B. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian strategi atau upaya yang dilakukan setiap individu, kelompok dan organisasi baik organisasi pemerintah atau organisasi swasta kepada publik atau masyarakat umum guna mewujudkan sasaran tertentu. Bentuk pelayanan publik dalam tatanan kehidupan berbangsa dan bermasyarakat diwujudkan dalam pemberian pelayanan yang menyangkut ketersediaan suatu barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Pelayanan pada sektor barang dapat diterapkan melalui penyediaan barang berupa bahan baku sandang, pangan, perumahan, sarana transportasi, sarana informasi komunikasi dan lain sebagainya yang erat kaitannya dalam pemenuhan kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder masyarakat. Sedangkan untuk pelayanan publik pada sektor jasa dapat dilihat dari pemenuhan jasa seperti jasa pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keamanan, dan lain sebagainya sebagai tuntutan kebutuhan dasar dan kebutuhan sekunder bagi masyarakat.³

Pelayanan publik identik dengan bentuk aktivitas yang diberikan individu atau satuan dan lembaga khusus dalam rangka menolong publi atau masyarakat agar mendapatkan kelancaran tugas demi mencapai sasaran yang diinginkan. Pelayanan publik dinilai urgen sebab proses pelayanan publik berkaitan dengan keperluan publik yang mempunyai kebutuhan bervariasi antara satu dengan lainnya. Sehubungan dengan keperluan publik yang bervariasi dan berbeda pada kepentingan masing-masing individu dan kelompok, maka pelayanan publik bisa diberikan oleh lembaga pemerintah atau lembaga swasta. Apabila pemerintah dalam sebuah birokrasi memberikan pelayanan kepada publik, maka birokrasi atau lembaga pemerintah menjadi lembaga yang memprioritaskan pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat luas.

³Lisdawati Muda, "Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi di RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Bolaemo)," *Disertasi* (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2012).

Pelayanan publik yang mesti diimplementasikan untuk kepentingan masyarakat didasari ketulusan melayani, tidak membedakan masyarakat yang dilayani, cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik yang manusiawi selain memuaskan masyarakat memperoleh hak-haknya, maka pelayanan publik yang didasari niat tulus bisa membawa berkah bagi setiap orang, kelompok atau lembaga yang memberikan pelayanan.

Hal senada juga terkait dengan pelayanan publik yang disediakan pemerintah, maka lembaga swasta berkewajiban pula memberikan pelayanan publik bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan barang dan jasa. Pelayanan publik yang diselenggarakan pihak swasta dinilai berkualitas apabila sangat memperhatikan proses dan hasil maksimal tidak semata-mata mengejar keuntungan, tetapi lebih daripada itu pelayanan publik mempertimbangkan sisi kemanusiaan sesuai dengan ajaran agama Islam.⁴

Terkait dengan konsep pelayanan publik yang salah satunya bergerak pada sektor pendidikan dapat diimplementasikan melalui pemberian pelayanan maksimal kepada peserta didik. Pelayanan pendidikan dimaksud yakni melaksanakan proses pembelajaran yang memberikan kesempatan lebih luas kepada peserta didik agar belajar aktif, kreatif, mandiri dalam mengembangkan kemampuan jasmani dan rohani yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai agama dan nilai-nilai kehidupan berbangsa dan bernegara.⁵

Agar pengembangan potensi peserta didik mengarah pada aktivitas positif maka guru perlu memberikan pelajaran ekstrakurikuler kepada peserta didik, seperti bimbingan belajar dan berbagai jenis latihan yang menunjang perkembangan minat dan

⁴Reny Tri Jayanti, "Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)," dalam <https://faktualnews.co/2018/07/22/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-good-governance/89698/>, diakses tanggal 22 Maret 2020.

⁵Iskandar Polapa, "Pengembangan Model Pembelajaran Partisipatif Andragogis untuk Meningkatkan Hasil Belajar Warga Belajar," *Jurnal Irfani*, Volume 11 Nomor 1, 2015; 61.

bakat peserta didik seperti melibatkan semua peserta didik dalam pengaturan kelas, memilih aktivitas yang bisa melatih kompetensi dan keterampilan peserta didik.⁶

Tentunya harapan yang dikehendaki dalam pemberian pembelajaran ekstrakurikuler ini adalah pengembangan diri pribadi peserta didik sehingga nantinya dapat berinteraksi dengan berbagai pihak, baik itu di lingkungan sekolah, lingkungan rumah, dan lingkungan masyarakat luas.

C. Pelayanan Publik Ditinjau dari Hukum Islam

Islam adalah agama sempurna yang tidak hanya sebagai ajaran belaka, namun Islam merupakan komponen, struktur dan prosedur serta norma dan prinsip hidup bagi seluruh umat manusia di dunia. Syariat atau hukum Islam sebagai struktur dan sejarah kehidupan yang menata prosedur dan tata cara manusia berinteraksi dengan Allah swt., Tuhan Pencipta alam semesta serta mengharuskan agar setiap insan menjadi individu yang dapat memberikan sumbangsih jiwa raganya untuk kepentingan umat lain. Syariat Islam merupakan ketentuan, tuntunan dan hukum Allah mengenai kaidah-kaidah dan lain sebagainya dalam rangka memberi arah dan pedoman sikap atau perilaku umat manusia berinteraksi dengan Allah, berinteraksi dengan orang lain dan alam sekitar.

Pandangan atau pedomannya tidak hanya berlaku bagi pribadi sendiri, namun kaidah Islam menyangkut masyarakat luas dan strategi memecahkan masalah serta mengatasi kendala baik masalah yang mudah atau masalah yang sulit dihadapi. Proses kehidupan manusia tidak hanya dijalani untuk memenuhi kebutuhannya sendiri melainkan tujuan keberadaan manusia adalah memberikan faedah bagi orang lain dan keberlangsungan kehidupan alam sekitarnya. Salah satu hadis Rasulullah saw. menyebutkan bahwa:

⁶Jasuri, "Implementasi Total Quality Management pada Kelas Internasional dan Akselerasi MTs. PPMI Assalam Surakarta," *Jurnal Tadbir*, Volume 2 Nomor 1, 2014; 20.

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ (رواه الطبراني).

Artinya:

Sebaik-baiknya kalian adalah yang paling memberi faedah bagi orang lain (HR. al-Ṭabrāny).⁷

Hadis tersebut mengandung makna bahwa lahirnya setiap manusia di muka bumi memikul tanggung jawab sebagai pemberi guna bagi manusia lainnya tanpa melihat perbedaan suku, budaya, ras dan agama. Walaupun menjalankan tanggung jawab sebagai pemberi manfaat bukanlah perkara kecil dan mudah dikerjakan. Salah satu karakter yang hendaknya dimiliki oleh seorang muslim adalah menjadi pribadi yang bermanfaat. Seorang Muslim lebih diperintahkan untuk memberikan manfaat bagi orang lain, bukan hanya mencari manfaat dari orang atau memanfaatkan orang lain. Ini adalah bagian dari implementasi konsep Islam yang penuh cinta, yaitu memberi.

Alquran juga menjelaskan bahwa manfaat yang diberikan kepada orang lain, akan kembali kepada si pemberi manfaat dengan diberikannya kebaikan kepada dirinya. Sebagaimana Allah swt. berfirman:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ أَنْفُسِكُمْ

Terjemahnya:

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri (QS. Al-Isrā/17: 7).⁸

Demikian pula sekecil apapun manfaat yang diberikan kepada orang lain menggambarkan kehadiran manusia di alam dunia ini sangat bermakna bagi keberlangsungan kehidupan manusia yang berbentuk pada pemberian pelayanan meliputi kepedulian, memberi rasa aman, nyaman dan lain sebagainya. Walaupun mekanisme hukum di Indonesia bukan hukum Islam atau syariat Islam, namun segala

⁷Abu al-Qasim Sulaiman bin Ahmad al-Thabraniy, *Mu'jam al-Ausath*, Juz 8 (Bairut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 2012), 58.

⁸Kementerian Agama RI., *Ummul Mukminin: Al-Qur'an dan Terjemahannya untuk Wanita* (Jakarta: Penerbit Wali, 2010), 282.

aspek ajaran Islam tidak boleh diabaikan pada setiap lembaga atau organisasi sebagai pemberi pelayanan publik di negara Indonesia. Demi tetap tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), bangsa ini harus lebih menata diri agar kehidupan berbangsa dan bernegara sesuai dengan nilai-nilai Pancasila sebagai ideologi bangsa. Apabila dicermati secara seksama tentu nilai-nilai Pancasila tidak bertentangan dengan ajaran Islam sebagai aturan yang mengatur kehidupan berbangsa dan bernegara dan tidak mengingkari Alquran dan hadis sebagai pedoman umat Islam.⁹

Berdasarkan pedoman tersebut memunculkan pendapat para ahli yang memberikan pandangan tentang makna pelayanan publik seperti yang ditulis oleh Mufidayati, yaitu pelayanan publik merupakan salah satu bentuk perilaku yang dilakukan dalam rangka memenuhi tanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹⁰ Dengan kata lain, pelayanan adalah wujud kegiatan meladeni kebutuhan orang lain.

D. Eksistensi Pendidikan dalam Islam

Pendidikan dalam syariat Islam merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan strategi dan usaha menyiapkan umat agar bisa memikul tanggung jawab sebagai khalifah Allah di dunia, dilengkapi dengan berbagai kelebihan, berupa akal dengan kemampuan menuntut ilmu. Pada fase berikutnya, Allah mengutus para Nabi dan Rasul setelah Adam as. kepada seluruh umat di dunia untuk mengarahkan mereka dari keadaan tidak berakhlak menjadi insan berbudi pekerti. Dalam Sunnah Rasulullah diposisikannya amanat membaca dalam ayat-ayat pendahuluan diturunkannya Alquran sebagai fakta fungsi membaca paling penting sebagai upaya mempersiapkan kepemimpinan manusia di dunia sangat terlihat kewajiban, tanggung jawab dan kepedulian beliau terhadap pendidikan untuk menjadikan umat manusia di seluruh dunia menjadi umat yang beradab.¹¹

⁹Yusuf al-Qardhawi al-Asyi, "Pelayanan Publik Menurut Islam," dalam <https://acch.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam>, diakses tanggal 22 April 2020.

¹⁰Kurniasih Mufidayati, "Pergeseran Paradigma Administrasi Menuju Pelayanan Publik Lebih Baik," *Jurnal SNHPIA* Volume 1 Nomor 1, 2015; 5.

¹¹Fauziatul Halim, et.al., "Pandangan Pendidikan dalam Hukum Islam," dalam <http://fauziatulibtha.blogspot.com/2014/07/pandangan-pendidikan-dalam-hukum-islam.html>, diakses tanggal 22 April 2020.

Pendidikan ialah suatu aktivitas sebagai sebuah proses dalam merubah perilaku atau sikap seseorang atau kelompok individu sebagai upaya menumbuhkembangkan seseorang atau kelompok menjadi besar dan lebih dewasa melalui proses pembelajaran, pendidikan dan pelatihan sebagai proses untuk mendidik dan membimbing semua ranah kecerdasan manusia.

Pendidikan ialah serangkaian proses yang dilakukan berkesinambungan oleh umat manusia yang sudah memiliki perkembangan jasmani dan rohani sadar atas Kebesaran dan Kekuasaan Allah Tuhan Yang Maha Esa yang terbentuk dari kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Di negara Indonesia tujuan pendidikan nasional terlihat jelas dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mengandung makna bahwa tujuan pendidikan merupakan usaha yang di landasi kesadaran dan terencana untuk menciptakan proses pembelajaran dan suasana belajar.¹²

Olehnya itu, pendidikan dilakukan untuk membentuk kecerdasan manusia (IQ, EQ, SQ) agar manusia menyadari eksistensi dirinya yang memiliki rasa dan perilaku bertanggung jawab untuk mengenal, tunduk, sujud kepada Allah swt. serta memberikan sumbangsih terhadap keberlanjutan kehidupan manusia, lingkungan dan alam sekitar.

E. Pelayanan Publik di SD Islam Bintang Mahardika

SD Islam Bintang Mahardika adalah Sekolah Dasar Islam pertama di Kabupaten Bone Bolango telah terdaftar pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, memiliki Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) 69978764.¹³ SD Islam Bintang Mahardika berada dalam Yayasan Dhia Tasmirah Andrizal (YDTA) berdasarkan Akta Notaris No. 56 Tahun 2016. Sekolah tersebut mulai beroperasi

¹²Heri, "Tujuan Pendidikan Nasional Menurut UU No. 20 Tahun 2003, Pengertian & Fungsinya" dalam <https://salamadian.com/tujuan-pendidikan-nasional/>, diakses tanggal 19 Maret 2020.

¹³Muh Hisyam Masykur, "Daftar Alamat SD se-Kab. Bone Bolango," dalam <https://emka.web.id/data/daftar-alamat-sd-se-kab-bone-bolango/>, diakses tanggal 22 April 2020.

menjalankan kegiatan pembelajaran tahun pertama pada TA 2017/2018 dengan jumlah peserta didik sebanyak 5 (lima) orang, demikian juga di tahun kedua TA 2018/2019 jumlah peserta didik belum mengalami perubahan dan masih berjumlah 5 (lima) orang. Akan tetapi pada tahun ketiga yaitu TA 2019/2020 jumlah peserta didik yang mendaftar di sekolah tersebut sebanyak 14 (empat belas) orang, sehingga total jumlah peserta didik pada TA 2019/2020 menjadi 24 (duapuluh empat) orang. Kenaikan jumlah peserta didik karena didukung oleh teknik pemberian pelayanan pendidikan yang sesuai dengan standar pelayanan publik diberikan secara maksimal oleh pihak sekolah.¹⁴

Strategi dan metode yang diterapkan SD Islam Bintang Mahardika dalam mewujudkan pendidikan berkualitas sebagai lembaga publik yang bergerak pada sektor pendidikan adalah senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam menunjang kegiatan proses pembelajaran. SD Islam Bintang Mahardika memiliki strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pembelajaran yang menekankan pada 5 (lima) dimensi pokok pelayanan publik antara lain: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di sekolah tersebut bukti langsung pelayanan dapat dilihat dari penampilan para guru dan pegawai mulai dari pakaian seragam, perilaku yang ditunjukkan dan fasilitas sekolah yang ada. Ketersediaan fasilitas berupa ruang sholat, ruang kelas dilengkapi laptop, wifi, LCD, TV, AC, peralatan musik, media olahraga, buku bacaan yang disediakan di setiap sudut ruangan kelas, dan lain-lain memberi rasa nyaman dan menumbuhkan rasa senang belajar serta minat membaca bagi peserta didik. Demikian juga untuk menunjang

¹⁴Data Profil SD Islam Bintang Mahardika, Tahun 2020.

kesehatan peserta didik disediakan ruang UKS yang dilengkapi dengan obat-obatan ringan, alat ukur tinggi dan berat badan, WC/kamar mandi, dan lain-lain. Kenyamanan proses pembelajaran disertai dengan kondisi setiap ruangan kelas dan lingkungan sekolah yang bersih dan tertata rapi. Kenyamanan sebagai bukti langsung pelayanan berkualitas dirasakan pula oleh orang tua/wali peserta didik atau masyarakat umum yang berkunjung ke SD Islam Bintang Mahardika, diterima dengan keramahan, kesopanan dan kepedulian yang diberikan para guru dan pegawai setiap kali menerima tamu berkunjung ke sekolah.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan keterampilan dan kesanggupan bertindak dalam memberikan pelayanan publik. Di SD Islam Bintang Mahardika sikap atau tindakan tersebut tercermin dari perilaku yang diberikan guru dalam menjalankan proses pembelajaran terutama menghadapi peserta didik yang malas belajar atau lebih senang bermain pada saat kegiatan belajar mengajar. Strategi yang dilakukan biasanya memberikan tambahan pelajaran kepada peserta didik yang bermasalah setelah selesai jam pembelajaran. Selain menerapkan strategi terhadap peserta didik yang malas belajar dan senang bermain pada jam pelajaran, para guru juga membuktikan kemampuannya menghadapi salah seorang peserta didik yang berkebutuhan khusus (*autis*).

SD Islam Bintang Mahardika dalam menangani peserta didik berkebutuhan khusus pihak sekolah memberikan perhatian lebih kepada peserta didik dengan jalan membimbing dan memberikan tambahan waktu untuk belajar sendiri pada waktu-waktu tertentu dan selalu dikunjungi di rumah. Untuk memudahkan dan memperlancar proses pembelajaran di setiap kelas biasanya guru yang mengajar ditemani seorang guru pendamping yang bertugas mengarahkan peserta didik mengerjakan tugas sesuai dengan materi yang telah diajarkan oleh para guru kelas atau para guru mata pelajaran.

3. Daya tangkap (*responsiveness*)

Daya tangkap adalah pelayanan publik yang menekankan juga pada model kecepatan atau daya tangkap. Pada model pelayanan ini di SD Islam Bintang Mahardika ditunjukkan melalui keseriusan para guru dalam menyikapi setiap tugas dan kewajiban yang diamanahkan. Dalam hal memberikan perhatian terhadap perkembangan pengetahuan peserta didik para guru selalu memberikan respon yang cepat seperti mempersiapkan materi, media pembelajaran, dan lain-lain sebelum pelajaran dimulai. Demikian pula resepon yang diberikan para guru adalah selalu menjalin kerjasama dan memberikan informasi kepada orang tua/wali dan pihak yayasan tentang kemajuan prestasi belajar peserta didik, atau hambatan dan kendala yang dihadapi peserta didik dalam menerima pelajaran. Melalui tindakan tersebut diharapkan agar setiap perubahan yang terjadi pada diri peserta didik mendapatkan apresiasi berupa *reward* bagi yang meraih prestasi dan mendapatkan solusi bagi peserta didik yang mengalami kendala dalam proses pembelajaran.

4. Jaminan (*assurance*)

Model pelayanan ini dibuktikan dengan pemberian jaminan keamanan dan kesehatan bagi peserta didik. Jaminan keamanan bagi peserta didik ditunjukkan dengan adanya bangunan pagar di sekeliling lingkungan sekolah, bertujuan agar peserta didik tidak sering keluar masuk halaman sekolah walaupun pada jam istirahat. Senada dengan kepedulian keamanan bagi peserta didik, untuk menjamin kesehatan peserta didik pihak sekolah menunjukkan kepeduliannya dengan jalan menjalin kerjasama dengan Puskesmas Induk kecamatan agar rutin melakukan pemeriksaan kesehatan kepada seluruh peserta didik.

Selain itu sekolah juga melibatkan para ahli psikologi untuk memeriksa kondisi perkembangan mental peserta didik agar memudahkan guru dan orang tua/wali mengetahui kondisi mental, sifat dan sikap yang mendominasi pada diri setiap peserta didik. Kegiatan tersebut dilaksanakan supaya kondisi kesehatan peserta didik

senantiasa terpantau dengan baik dan menjaga peserta didik agar terhindar dari berbagai penyakit berbahaya sehingga mereka tumbuh berkembang dengan baik. Jaminan kualitas pendidikan ditunjukkan pula dengan ketersediaan tenaga guru lepas yang melibatkan dosen, praktisi dan pemerhati pendidikan yang rutin memberikan materi kepada para peserta didik, guru dan orang/wali peserta didik. Kegiatan tersebut bertujuan agar peserta didik mendapatkan suasana dan pengalaman baru dalam menerima pelajaran serta memudahkan para peserta didik untuk belajar beradaptasi dengan orang lain dan lingkungan sosial.

Bagi para guru, keterlibatan dosen dan pemerhati pendidikan di SD Islam Bintang Mahardika dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai strategi belajar mengajar dan segala macam bentuk keterampilan yang bertujuan untuk mengembangkan potensi guru dalam mengajar, mendidik dan membimbing peserta didik. Bagi para orang tua/wali peserta didik, keberadaan para dosen, praktisi dan pemerhati pendidikan diharapkan menjadi fasilitator untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalaman, memberikan kiat-kiat dalam upaya meningkatkan potensi, minat dan bakat anak sehingga para orang tua/wali menyadari sepenuhnya bahwa tanggung jawab pendidikan tidak diserahkan sepenuhnya di pihak sekolah, namun tanggung jawab pendidikan anak adalah tanggung jawab bersama antara guru dan orang tua/wali peserta didik.

5. Empati (*emphaty*)

Untuk memberikan pelayanan pendidikan, pihak sekolah dan guru selalu berupaya melakukan pendekatan individu, mengayomi dan mencari tahu keinginan peserta didik agar mudah memahami pelajaran serta mengetahui kendala yang dialami peserta didik pada waktu belajar di rumah atau menerima materi yang diajarkan di sekolah. Demikian pula rasa empati dan kepedulian guru diberikan kepada peserta didik yang sudah 3 (tiga) hari berturut-turut tidak datang ke sekolah karena sakit atau terbentur kendala lainnya dengan jalan berkunjung ke rumah. Rasa empati dan

kepedulian lain yang diberikan guru kepada peserta didik adalah senantiasa mendengarkan berbagai keluhan masalah yang disampaikan peserta didik baik masalah karena orang tua, teman atau kerabat. Jika terdapat sesuatu hal yang dinilai membutuhkan penanganan serius maka guru menghubungi atau mengundang orang tua/wali ke sekolah untuk bersama-sama memecahkan masalah yang dialami peserta didik.

Berawal dari berdirinya SD Islam Bintang Mahardika dapat dikemukakan bahwa tujuan dibangunnya sekolah tersebut karena kepedulian para pendiri yayasan dan sekolah untuk selalu ingin memajukan lembaga pendidikan dengan jalan memberikan pelayanan publik yang maksimal pada sektor pendidikan sebagai upaya peningkatan kualitas pendidikan. SD Islam Bintang Mahardika dirintis bukan semata-mata mencari keuntungan yang sebesar-besarnya namun lebih daripada itu mengedepankan tujuan dan hakekat pendidikan bagi setiap orang. Pendidikan di sekolah tersebut lebih banyak mengedepankan nilai-nilai Islami yang peduli tentang pentingnya pendidikan seperti yang dikuti dari sebuah artikel Kompas menuliskan, tujuan pendidikan Islam adalah membentuk setiap pribadi untuk menjadi insan sempurna lahir batin, bisa hidup dan berkembang normal, bertaqwa kepada Allah swt. sehingga pribadi yang dididik dan tumbuh berkembang menjadi manusia yang berguna bagi agama, bangsa dan negara.

Tujuan pendidikan di SD Islam Bintang Mahardika sejalan dengan ajaran Islam memfokuskan pula pada pembentukan karakter peserta didik dan mengembangkan pemahaman di lingkungan sekolah tentang empat prinsip yang berkaitan erat dengan tujuan pendidikan Islam, yaitu:

1. Memahami dan menjiwai bahwa tujuan penciptaan manusia adalah untuk mengabdikan kepada Allah swt.¹⁵

¹⁵Redaksi Dalamislam, "Tujuan Penciptaan Manusia dalam Islam," dalam <https://dalamislam.com/dasar-islam/tujuan-penciptaan-manusia>, diakses tanggal 9 April 2020.

Tujuan penciptaan manusia ini telah dijelaskan dalam firman Allah swt. dalam Alquran sebagai berikut:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ (٥٦)

Terjemahnya:

Dan Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku (QS Az-Zāriyat/51:56).¹⁶

Maksud QS Az-Zāriyat//51:56 menegaskan keharusan beribadah dan menyembah Allah swt. sebagai bukti rasa syukur manusia kepada Allah swt. yang telah menciptakan manusia dalam bentuk sempurna dengan kemurahan-Nya. Manusia diberikan berbagai macam fasilitas untuk menjalani setiap fase kehidupan. Kesadaran, sikap atau perilaku tersebut sudah semestinya dimiliki manusia. Berbeda halnya dengan manusia yang tidak memiliki kesadaran dan rasa syukur, maka dia mengingkari karunia Allah dan menyombongkan dirinya tidak mau tunduk dan sujud di hadapan Allah swt.¹⁷

Terkait dengan tujuan penciptaan manusia untuk tunduk dan menyembah Allah swt., maka di SD Islam Bintang Mahardika mengepankan pembelajaran penanaman Akidah kepada peserta didik di setiap mata pelajaran yang diajarkan. Para guru selalu menumbuhkan kesadaran dan membimbing sikap mengakui kebesaran Allah swt. sebagai Tuhan Yang Maha Esa, Pencipta dunia beserta seluruh isinya. Selain itu dalam menanamkan kesadaran beribadah dan sikap tunduk, sujud kepada Allah swt., para guru memupuk kesadaran, melatih dan membimbing peserta didik untuk mendirikan shalat, menunjukkan gerakan sholat dan menjelaskan pentingnya melaksanakan sholat. Setiap peserta didik dianjurkan untuk melaksanakan shalat sunat dhuha sebelum memulai pelajaran dan shalat zuhur diawali dengan melafalkan ayat-ayat pendek Alquran secara berjamaah. Apabila terdapat jadwal kegiatan ekstrakurikuler seperti kegiatan pramuka atau pelajaran tambahan maka peserta didik dianjurkan dan dibimbing melaksanakan shalat asar, magrib dan isya. Selain mengajarkan dan

¹⁶Kementerian Agama RI., *Ummul Mukminin: Al-Qur'an dan Terjemahan*, 523.

¹⁷Bacaan Madani, "Isi Kandungan Al-Qur'an Surat Az-Zariyat Ayat 56," dalam <https://www.bacaanmadani.com/2018/05/isi-kandungan-al-quran-surat-az-zariyat.html>, diakses tanggal 22 April 2020.

membimbing peserta didik untuk melaksanakan shalat, di SD Islam Bintang Mahardika mengajarkan pula kebiasaan-kebiasaan lain yang dianjurkan dalam Islam seperti berpuasa, bersedekah, mengaji, menghafal ayat-ayat Alquran dan hadis sebagai bentuk ketaatan kepada Allah, Tuhan yang Maha Besar.

2. Memahami dan menyadari bahwa manusia diciptakan Allah swt sebagai makhluk sosial yang saling menghargai dan saling membutuhkan antara satu dengan lainnya.

Manusia diciptakan sebagai makhluk sosial diungkapkan melalui firman Allah swt. dalam Alquran:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ (١٣)

Terjemahnya:

Wahai manusia! Sungguh Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sungguh, yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh Allah Maha Mengetahui, Mahateliti (QS al-Hujurat/49:13).¹⁸

Pengertian QS al-Hujurat/49:13 adalah memberikan penegasan terhadap persamaan kedudukan manusia. Perbedaan yang terjadi pada diri manusia bukanlah karena faktor harta, kekayaan, suku bangsa, namun dilihat dari ukuran keimanan dan ketakwaan manusia sebagai hamba Allah yang dibuktikan dengan mengerjakan amalan terpuji sebagai tanggung jawab manusia kepada Allah swt. Tuhan Yang Maha Esa, dan hubungan manusia dengan sesamanya.¹⁹

Menyikapi syariat Islam yang mengajarkan tentang pentingnya hidup bersosialisasi, di SD Islam Bintang Mahardika diterapkan sistem pembelajaran yang sangat memperhatikan etika dan kesopanan, bertujuan untuk menumbuhkan sikap menghormati orang tua, guru, kakek, nenek, dan kerabat. Ditanamkan pula sikap toleran dan menyayangi sesama teman, menghargai orang lain tanpa memandang

¹⁸Kementerian Agama RI., *Ummul Mukmin: Al-Qur'an dan Terjemahan*, 517.

¹⁹Suaramuslim.net, "Tafsir Al Quran Surat Al Hujurat Ayat 13," dalam <https://suaramuslim.net/tafsir-al-quran-surat-al-hujurat-ayat-13/>, diakses tanggal 21 April 2020.

perbedaan agama, suku, ras dan lain-sebagainya dengan tetap menekankan prinsip etika pergaulan antara laki-laki dan perempuan. Pembelajaran pada bagian ini dibuktikan dengan pembinaan secara khusus kepada peserta didik sampai dengan pemberian sanksi berupa tambahan jam belajar dan menunda jam pulang ke rumah bagi peserta didik yang ketahuan mengganggu temannya, menggunakan barang milik orang lain tanpa sepengetahuan pemiliknya atau sikap lain yang dinilai merugikan orang lain.

Demikian pula untuk membentuk karakter religius bagi peserta didik, pihak sekolah senantiasa menanyakan kepada orang tua/wali atau teman sekelas yang tinggal berdekatan mengenai perkembangan sikap peserta didik sehubungan dengan etika bersosialisasi di rumah dan di lingkungan sekitarnya. Hal lain yang ditanyakan guru tentang perkembangan peserta didik adalah kepedulian anak mereka dalam membantu orang tua di rumah seperti menyapu, mencuci piring, menjaga adik dan pekerjaan rumah lain yang dinilai tidak memberatkan dan layak dilakukan oleh anak usia SD.

3. Menyadari tujuan penciptaan manusia adalah bertanggung jawab menjaga kelestarian lingkungan hidup.

Allah swt. telah memberi peringatan agar manusia tidak melakukan tindakan yang merusak alam dan lingkungan. Hal ini seperti dijelaskan dalam Alquran sebagai berikut:

ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ
يَرْجِعُونَ (٤١)

Terjemahnya:

Telah tampak kerusakan di darat dan di laut disebabkan karena perbuatan tangan manusia; Allah menghendaki agar manusia merasakan sebagian dari (akibat) perbuatan mereka, agar mereka kembali (ke jalan yang benar) (QS ar-Rūm/30:41).²⁰

Ayat tersebut memberikan penjelasan tentang kerusakan yang timbul baik di darat atau di laut dikarenakan tindakan manusia yang tidak bertanggung jawab dan tidak peduli terhadap kelestarian lingkungan hidup. Atas ulah manusia yang melakukan

²⁰Kementerian Agama RI., *Ummul Mukmin: Al-Qur'an dan Terjemahan*, 408.

perusakkan maka Allah Swt memberikan teguran supaya manusia yang berbuat dzalim dan merusak lingkungan kembali ke jalan yang lurus.²¹

Menanamkan sikap atau perilaku menjaga lingkungan, di SD Islam Bintang Mahardika menerapkan sistem pembelajaran yang peduli lingkungan. Dalam hal ini setiap peserta didik diajar dan dibimbing tentang cara menanam dan memelihara tanaman, hemat dalam menggunakan air dan listrik, menjaga kebersihan lingkungan, dan sikap-sikap lain yang menggambarkan kepedulian peserta didik terhadap ketertiban, kebersihan dan kelestarian lingkungan hidup.

4. Menyadari dan memahami tujuan penciptaan manusia dijadikan sebagai pemimpin di muka bumi.

Rasulullah saw. menegaskan dalam satu hadisnya yang diriwayatkan oleh Bukhari, bahwa:

أَلَا كُفُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ
وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ
عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ أَلَا فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ
(رواه البخارى)²²

Artinya:

Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban atas yang dipimpinnya. Imam adalah pemimpin yang akan diminta pertanggung jawaban atas rakyatnya. Seorang suami adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggung jawaban atas keluarganya. Seorang isteri adalah pemimpin di dalam urusan rumah tangga suaminya, dan akan dimintai pertanggung jawaban atas urusan rumah tangga tersebut. Seorang pembantu adalah pemimpin dalam urusan harta tuannya, dan akan dimintai pertanggung jawaban atas urusan tanggung jawabnya tersebut." Aku menduga Ibnu 'Umar menyebutkan: "Dan seorang laki-laki adalah pemimpin atas harta bapaknya, dan akan dimintai pertanggung jawaban atasnya. Setiap kalian adalah pemimpin dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban atas yang dipimpinnya (HR al-Bukhāry).

²¹Khusairozi, "Tanggung Jawab Manusia terhadap Kelestarian Alam dalam Al-Qur'an," dalam <http://tnbukitduabelas.id/konten/%E2%80%9Ctanggung-jawab-manusia-terhadap-kelestarian-alam-dalam-al-qur%E2%80%99%E2%80%9D>, diakses tanggal 22 April 2020.

²²Abū Abdullah bin Muḥammad Ismail al-Bukhāry, *Ṣaḥīḥ al-Bukhāry* (Bairut: Dār aṣ-Ṣa'bu, t.th.), 139.

Maksud hadis tersebut menekankan bahwa setiap manusia adalah pemimpin yang mempunyai tanggung jawab berbeda-beda. Seorang guru, dosen, presiden, rektor, direktur, suami, isteri bahkan sampai dengan budak sekalipun adalah pemimpin minimal memimpin dirinya sendiri yang kelak dimintai pertanggungjawabannya di akherat nanti atas apa yang telah dia lakukan selama hidup di dunia.

Untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab sebagai seorang pemimpin, maka setiap peserta didik di SD Islam Bintang Mahardika dididik, dibimbing dan dilatih menjadi muadzin dan imam sholat secara bergiliran pada setiap pelaksanaan sholat. Hal ini dimaksudkan untuk menumbuhkan jiwa kepemimpinan pada diri peserta didik agar senantiasa merasa terpanggil dan bertanggung jawab melaksanakan sholat dan menyampaikannya kepada orang lain. Begitu pula pembentuk jiwa kepemimpinan bagi peserta didik dipraktekan melalui pelaksanaan upacara di hari Senin dan pelaksanaan apel pagi setiap hari sebelum masuk kelas. Pada kegiatan ini peserta didik ditunjuk secara bergiliran menjadi pemimpin upacara, pemimpin apel, pemimpin doa, dan lain sebagainya.

Selain menumbuhkan kesadaran tentang pemahaman dan pembentuk sikap-sikap terpuji terkait dengan tujuan penciptaan manusia seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, maka sikap atau perilaku menyadari dan memahami sepenuhnya tentang tujuan penciptaan manusia lebih ditekankan pula kepada para guru di sekolah. Kegiatan tersebut terlihat dari upaya pimpinan yayasan dan pimpinan sekolah untuk mengikutsertakan guru pada kegiatan seminar atau memberikan pelatihan kepemimpinan kepada para guru.

Di setiap pertemuan sesama guru atau pertemuan guru dan yayasan senantiasa saling mengingatkan tentang pentingnya sholat, puasa, sedekah, dan kewajiban menjalankan syariat Islam, menghargai sesama, menjauhi sifat iri hati, dengki, benci, dendam, dan lain-lain yang tergolong pada penyakit batin, serta mengupayakan untuk rutin menumbuhkembangkan sifat dan sikap bijaksana, toleran, saling tolong-menolong, mandiri professional, jujur dan bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban yang diamanahkan kepada setiap guru.

Untuk rangka menumbuhkembangkan sikap atau perilaku terpuji bagi setiap guru di sekolah tersebut diterapkan pula pemberian *reward* dan *punishment*. Bagi guru yang dinilai berprestasi dalam melaksanakan tugasnya diberikan pemberian penghargaan berupa pemberian piagam/sertifikat dan bonus uang atau barang. Sebaliknya, bagi guru yang lalai melaksanakan tugas diberikan pembinaan, atau sanksi berupa pemotongan gaji sampai dengan pemberhentian tugas sebagai guru di sekolah tersebut. Pemberian *reward* dan *punishment* baik kepada guru dan peserta didik selama melaksanakan aktivitas pendidikan dan pembelajaran bertujuan agar proses pembelajaran yang dilaksanakan di SD Islam Bintang Mahardika benar-benar berkualitas dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, bangsa dan negara, terlebih lagi dapat dipertanggungjawabkan di hadapan Allah swt.

Meskipun proses pembelajaran di SD Islam Bintang Mahardika lebih banyak mengedepankan pembentukan karakter Islami pada diri peserta didik, namun bukan berarti sekolah tersebut mengabaikan pendidikan dan pembelajaran yang lain berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi, olahraga, seni, bahasa, budaya, dan lain sebagainya. Menyikapi pemenuhan kualitas pendidikan pada mata pelajaran selain pendidikan ilmu agama salah satu strategi yang dilakukan pihak sekolah adalah memberikan pelajaran tambahan seperti praktek mengoperasikan komputer, latihan bermain musik, membuat kerajinan tangan, pramuka dan lain sebagainya.

Kegiatan-kegiatan tersebut dimaksudkan agar terjadi keseimbangan antara pemahaman peserta didik terhadap pendidikan ilmu agama dengan keterampilan dan kemampuan mereka pada bidang pelajaran umum lainnya. SD Islam Bintang Mahardika menyadari sepenuhnya bahwa untuk mencerdaskan umat hendaknya menyeimbangkan pembelajaran dan pendidikan ilmu agama dan ilmu umum.

Mengutip penyampaian pidato Farid Wajdi Ibrahim, dikemukakan penyebab terjadinya keterbelakangan peradaban umat khususnya umat Islam salah satunya dikarenakan oleh pemilahan antara ilmu agama dan ilmu umum. Oleh karena itu pemisahan antara keduanya harus dihindari karena dalam perspektif Islam, ilmu agama dan ilmu umum keduanya berasal dari Allah. Islam sangat merekomendasikan anak Adam untuk mencari setiap ilmu pengetahuan meliputi ilmu agama dan ilmu umum.

Dijelaskan pula bahwa kitab suci Alquran merupakan asal mula ilmu pengetahuan. Melalui Alquran segala bentuk permasalahan yang terjadi dalam kehidupan manusia dapat terjawab dengan pasti. Intinya adalah semua bagian ilmu pengetahuan baik ilmu kesehatan, pendidikan, ekonomi, sosial, hukum, teknologi, politik dan masih banyak lagi ilmu pengetahuan lainnya telah diatur dalam Alquran.²³

Untuk menjaga kualitas pendidikan peserta didik selama dan sesudah menjalani proses pembelajaran di SD Islam Bintang Mahardika baik yang menyangkut ilmu agama atau ilmu umum, pihak sekolah membuat kebijakan berupa melibatkan setiap orang tua/wali peserta didik agar bersama-sama memantau perkembangan anaknya di rumah.

Kepada orang tua/wali diberikan lembaran kertas yang bisa diisi dan dijelaskan tentang aktivitas yang dilakukan anak di rumah, memantau kebiasaan anak melaksanakan sholat wajib, berbuat baik atau sebaliknya dan perilaku-perilaku lain terkait dengan perkembangan karakter dan ilmu pengetahuan peserta didik yang diperoleh di sekolah dan diterapkan juga di rumah atau di lingkungan sekitarnya. Jika orang tua/wali menemukan perilaku yang kurang baik dilakukan anaknya di rumah, maka orang tua/wali diminta untuk tidak merasa enggan melaporkan sikap anaknya tersebut ke guru kelasnya, agar diberikan pembinaan atau sanksi yang sifatnya mendidik kepada peserta didik yang dinilai melakukan kesalahan.

Hal senada untuk memberikan pendidikan dan pembelajaran berkualitas pihak guru intens melaporkan kegiatan pembelajaran yang dilakukan di sekolah kepada pihak yayasan sebagai penanggung jawab dan pengawas aktivitas pendidikan dan pembelajaran di sekolah yang dibinanya. Demikian juga dalam mengatasi kendala proses pembelajaran, terutama dalam hal keterbatasan anggaran dan fasilitas pendukung proses pembelajaran disampaikan kepada pihak yayasan, dan disikapi serius dan cepat oleh pihak yayasan.

²³Hidayatullah.com, "Islam Tak Mengenal Pemisahan Ilmu Agama dan Ilmu Umum," dalam <https://www.hidayatullah.com/berita/berita-dari-anda/read/2016/10/28/103664/islam-tak-mengenal-pemisahan-ilmu-agama-dengan-ilmu-umum.html>, diakses tanggal 21 April 2020.

Fenomena lain yang menarik di SD Islam Bintang Mahardika terkait dengan kualitas pelayanan publik ada sektor pendidikan adalah tidak menyediakan kantin di sekolah. Semua peserta didik tidak diperbolehkan jajan dan harus membawa bekal makanan sehat seperti nasi, lauk, sayur buah dan melarang peserta didik membawa makanan dan minuman ringan yang berdampak buruk terhadap kesehatan. Kebijakan tersebut dimaksudkan agar peserta didik senantiasa terbiasa hidup hemat, hidup sehat sehingga rajin ke sekolah, dan aktif mengikuti pelajaran yang diberikan oleh para guru di sekolah.

Hal menarik lain yang bisa ditemukan di sekolah tersebut adalah selain kondisi kelas yang nyaman, bentuk bangunan ruangan, dekorasi atau penataan pada masing-masing kelas berbeda antara satu dengan lainnya. Tujuannya adalah agar guru dan peserta didik tidak merasa jenuh dengan situasi yang monoton, mereka selalu mendapatkan situasi dan kondisi kelas yang dinamis sehingga membuat peserta didik dan guru betah di dalam kelas dan semangat untuk melaksanakan proses pembelajaran. Selain itu juga sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di SD Islam Bintang Mahardika pihak yayasan memberikan kesempatan dan memfasilitasi para guru dan pegawai untuk mencari berbagai referensi yang dinilai dapat mengembangkan kemampuan dan keahliannya mengajar. Senada dengan upaya tersebut pihak yayasan seringkali mengundang para ahli untuk memberikan bimbingan teknis secara personal kepada guru dan operator apabila mereka mengalami kendala dalam menyelesaikan tugas.

Pembimbingan yang dilakukan para ahli terhadap guru dan pegawai dilakukan secara personal, bertujuan agar masing-masing individu lebih memahami dan mempraktekan berbagai ilmu dan keterampilan yang telah dipelajari, dan memaksimalkan pengetahuan dan kemampuan yang diperoleh dari kegiatan-kegiatan lain seperti seminar, workshop dan lain-lain. Sesuatu yang unik juga ditemukan di SD Islam Bintang Mahardika, yaitu pembayaran iuran sekolah sangat terjangkau dan memberikan potongan biaya bagi orang tua/wali yang kurang mampu dalam kehidupan sehari-harinya.

Kebijakan tersebut menegaskan bahwa meskipun SD Islam Bintang Mahardika merupakan sekolah swasta yang terus berbenah dengan berbagai upaya melengkapi ketersediaan sarana dan prasarana, namun di sisi lain sekolah tersebut lebih mengedepankan proses pendidikan dan pembelajaran melalui pelayanan publik yang humanis agar benar-benar mewujudkan pendidikan berkualitas.

Kepedulian terhadap pendidikan berkualitas bagi masyarakat luas bertujuan untuk membentuk karakter religius generasi penerus yang cerdas menjadi semangat dan sprit para pendiri yayasan dalam mendirikan sekolah. Namun yang terpenting dan menjadi prioritas utama bahwa pendirian SD Islam Bintang Mahardika lahir dari ketulusan niat para pendiri yayasan dan sekolah untuk mengembangkan pendidikan berkualitas bagi umat manusia dalam rangka memajukan kehidupan beragama, berbangsa dan bernegara.

F. Penutup

Model pelayanan publik untuk menciptakan pendidikan berkualitas di SD Islam Bintang Mahardika, menerapkan lima prinsip pelayanan publik yaitu: Bukti langsung, keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati yang sangat dianjurkan dalam syariat Islam. Komitmen sekolah di bawah bimbingan yayasan, selalu berusaha dan berupaya mewujudkan visi misi sekolah, untuk menjadi lembaga pendidikan Islam terdepan dalam memberikan pendidikan berkualitas, yang ditunjukkan dengan jalan menjalin tali silaturahmi dan kerjasama antara guru dan orang tua/wali peserta didik, membangun komunikasi dengan pemerintah, masyarakat dan pihak berkepentingan, serta menyediakan sarana dan prasarana sekolah sebagai faktor pendukung utama proses pendidikan dan pembelajaran.

Untuk memajukan pendidikan, terutama di SD Islam Bintang Mahardika menyeimbangkan pelajaran ilmu agama yang menempatkan pelajaran Akidah Akhlak, Fiqih, Tahsin, Tahfiz, Sejarah Kebudayaan Islam, dan pelajaran ilmu umum memuat pelajaran ilmu pengetahuan sosial, ilmu pengetahuan alam, teknologi informasi, sosial, bahasa Arab dan Inggris, budaya, olahraga dan seni serta pelajaran ekstrakurikuler seperti kepramukaan dan latihan keterampilan dan ketangkasan lainnya.

Daftar Pustaka

- Bacaan Madani. "Isi Kandungan Al-Qur'an Surat Az-Zariyat Ayat 56," dalam <https://www.bacaanmadani.com/2018/05/isi-kandungan-al-quran-surat-az-zariyat.html>.
- Al-Bukhāry, Abū Abdullah bin Muḥammad Ismail. *Ṣaḥīḥ al-Bukhāry*. Bairut: Dār aṣ-Ṣa'bu, t.th.
- Fauziatul Halim, et.al., "Pandangan Pendidikan dalam Hukum Islam," dalam <http://fauziatulibtha.blogspot.com/2014/07/pandangan-pendidikan-dalam-hukum-islam.html>.
- Heri, "Tujuan Pendidikan Nasional Menurut UU No. 20 Tahun 2003, Pengertian & Fungsinya" dalam <https://salamadian.com/tujuan-pendidikan-nasional/>.
- Hidayatullah.com. "Islam Tak Mengenal Pemisahan Ilmu Agama dan Ilmu Umum," dalam <https://www.hidayatullah.com/berita/berita-dari-anda/read/2016/10/28/103664/islam-tak-mengenal-pemisahan-ilmu-agama-dengan-ilmu-umum.html>.
- Jasuri. "Implementasi Total Quality Management pada Kelas Internasional dan Akselerasi MTs. PPMI Assalam Surakarta." *Jurnal Tadbir*, Volume 2 Nomor 1, 2014.
- Kementerian Agama RI. *Ummul Mukminin: Al-Qur'an dan Terjemahannya untuk Wanita*. Jakarta: Penerbit Wali, 2010.
- Khusairozi. "Tanggung Jawab Manusia terhadap Kelestarian Alam dalam Al-Qur'an," dalam <http://tnbukitduabelas.id/konten/%E2%80%9Ctanggung-jawab-manusia-terhadap-kelestarian-alam-dalam-al-qur%E2%80%99%E2%80%9D>.
- Muda, Lisdawati. "Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi di RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Bolaemo." *Disertasi*. Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2012).
- Mufidayati, Kurniasih. "Pergeseran Paradigma Administrasi Menuju Pelayanan Publik Lebih Baik." *Jurnal SNHPIA* Volume 1 Nomor 1, 2015.
- Muh Hisyam Masykur, "Daftar Alamat SD se-Kab. Bone Bolango," dalam <https://emka.web.id/data/daftar-alamat-sd-se-kab-bone-bolango/>.
- Polapa, Iskandar. "Pengembangan Model Pembelajaran Partisipatif Andragogis untuk Meningkatkan Hasil Belajar Warga Belajar." *Jurnal Irfani*, Volume 11 Nomor 1, 2015.

Rahajeng Kusumo Hastuti, "Sasar 271 Ribu Sekolah, Dana BOS 2020 Tembus Rp. 54,3 T." dalam <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190819190242-4-93121/sasar-271-ribu-sekolah-dana-bos-2020-tembus-rp-543-t>.

Redaksi Dalamislam. "Tujuan Penciptaan Manusia dalam Islam," dalam <https://dalamislam.com/dasar-islam/tujuan-penciptaan-manusia>.

Reny Tri Jayanti, "Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)," dalam <https://faktualnews.co/2018/07/22/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-good-governance/89698/>.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasca Amandemen*.

Suaramuslim.net. "Tafsir Al Quran Surat Al Hujurat Ayat 13," dalam <https://suaramuslim.net/tafsir-al-quran-surat-al-hujurat-ayat-13/>.

Al-Thabranii, Abu al-Qasim Sulaiman bin Ahmad. *Mu'jam al-Ausath*. Juz 8. Bairut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 2012.

Yusuf al-Qardhawi al-Asyi, "Pelayanan Publik Menurut Islam," dalam <https://aceh.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam>.