

# PROSEDUR PROGRAM BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH (BOS) DAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA TERHADAP PEMBERIAN BOS PADA SEKOLAH DASAR NEGERI (SDN) DI KOTA BEKASI

*Agustin Rusiana Sari*<sup>1</sup>  
*Budi Prijanto*<sup>2</sup>  
*Agnes Dwihardini*<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No. 100 Depok 16424  
<sup>1,3</sup>{agustin, karami}@staff.gunadarma.ac.id

## Abstract

*Program Operasional Sekolah (BOS) is a government program to provide funding for the unit cost nonpersonalia basic education as the implementation of the program 9-year compulsory education. BOS Program aims to exempt tuition fees for students not able to and alleviate the other students, so they get basic education services are more qualified to graduate. The purpose of this study is to determine and analyze the procedures of the BOS program and determine the level of satisfaction of parents for providing the SDN BOS Program in the City of Bekasi. This research uses a qualitative analysis techniques to discuss the BOS Program procedures, whereas the measurement of satisfaction level of parents of students using the Importance-Performance Analysis. This analysis is to compare the level of implementation of the level of interest / expectations and then described in a Cartesian diagram. Researchers used a questionnaire instrument that has been through the stages validity and reliability tests. Questionnaires distributed to 150 respondents using random sampling technique. Researchers divided proportionally based on the questionnaire the number of primary school students in the School District 12 in Kota Bekasi. Results of analysis showed that BOS Program procedures are in accordance with prescribed guidelines and parents of primary school students in Bekasi City State is satisfied with the provision of BOS demonstrated by the average level of concordance between the level of implementation and the interest / expectancy is above 100%.*

**Keywords :** *school operational assistance, satisfaction, cartesian diagram*

## Abstrak

*Program Bantuan Operasional Sekolah (BOS) adalah program pemerintah untuk penyediaan pendanaan biaya nonpersonalia bagi satuan pendidikan dasar sebagai pelaksanaan program wajib belajar 9 tahun. Program BOS bertujuan untuk membebaskan biaya pendidikan bagi siswa tidak mampu dan meringankan bagi siswa lain, agar mereka memperoleh layanan pendidikan dasar yang lebih bermutu sampai tamat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis prosedur Program BOS dan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan orang tua siswa atas pemberian Program BOS pada SDN di Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif untuk pembahasan mengenai prosedur Program BOS, sedangkan pengukuran tingkat kepuasan orang tua siswa menggunakan analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Importance-Performance Analysis). Operasionalisasi analisis ini secara prinsip adalah dengan cara membandingkan antara tingkat pelaksanaan dengan tingkat kepentingan/harapan dan kemudian digambarkan dalam*

*diagram Kartesius Kuesioner disebar kepada 150 responden menggunakan teknik pengambilan sampel acak dengan cara random sampling. Peneliti membagi kuesioner secara proporsional berdasarkan jumlah siswa SD Negeri di 12 Kecamatan yang ada di Kota Bekasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa prosedur Program BOS sudah sesuai dengan pedoman yang ditentukan dan orang tua siswa SD Negeri di Kota Bekasi sangat puas dengan pemberian BOS yang ditunjukkan dengan rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat pelaksanaan dan kepentingan/harapan berada di atas 100 %.*

**Kata Kunci :** bantuan operasional sekolah, tingkat kepuasan, diagram kartesius

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, setiap warga negara berusia 7-15 tahun wajib mengikuti pendidikan dasar. Konsekuensinya pemerintah harus memberikan layanan pendidikan bagi seluruh peserta didik pada tingkat dasar (SD/MI dan SMP/Mts serta satuan pendidikan yang sederajat).

Berdasarkan Undang-Undang tersebut sejak Juli 2005 Pemerintah menyelenggarakan suatu Program yang dinamai Program Bantuan Operasional Sekolah (BOS). Pendanaan BOS berdasarkan Buku Panduan Bantuan Operasional Sekolah Departemen Pendidikan Nasional dan Departemen Pendidikan Agama berasal dari relokasi dana subsidi BBM di bidang pendidikan.

BOS bertujuan untuk membebaskan biaya pendidikan bagi siswa tidak mampu dan meringankan bagi siswa lain, agar mereka memperoleh layanan pendidikan dasar yang lebih bermutu sampai tamat dalam rangka penuntasan Wajib Belajar (Wajar) Sembilan Tahun. Salah satu indikator penuntasan program Wajar 9 Tahun diukur dengan Angka Partisipasi Kasar (APK) tingkat SMP. Pada tahun 2008 APK SMP telah mencapai 96,18%, sehingga dapat dikatakan bahwa program Wajar 9 tahun telah tuntas sesuai dengan waktu yang telah ditargetkan. Program Bantuan Operasional Sekolah (BOS), telah berperan besar dalam percepatan pencapaian program wajar 9 tahun tersebut. Oleh karena itu, mulai tahun 2009

pemerintah akan melakukan perubahan tujuan, pendekatan dan orientasi dari program.

Setelah 3 tahun berjalan, pemerintah sebaiknya melakukan evaluasi apakah prosedur program BOS sudah sesuai dengan pedoman yang ditentukan dan masyarakat sebagai sasaran dari program ini sudah dapat menikmatinya. Pemerintah harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh masyarakat atau orang tua siswa untuk menghasilkan kinerja Program BOS sebaik mungkin atau sejalan dengan tujuan yang ditargetkan, sehingga dapat memuaskan masyarakat yang menjadi target dari program ini.

Tujuan penelitian ini yang pertama adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi prosedur program BOS yang selanjutnya dapat digunakan sebagai masukan bagi pemerintah dalam mengevaluasi pelaksanaan program BOS. Tujuan kedua adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kinerja atau pelaksanaan program BOS dan hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh masyarakat atau orang tua siswa untuk menghasilkan kinerja Program BOS yang baik.

## METODE PENELITIAN

Populasi penelitian adalah seluruh orang tua siswa SD Negeri di Kota Bekasi. Sampel diambil secara acak dari 12 Kecamatan yang ada di Kota Bekasi sebanyak 150. Pengumpulan data yang terkait dengan pembahasan sistem dan

prosedur BOS dilakukan melalui observasi. Data yang diperoleh kemudian dipelajari dan kemudian dianalisis kelemahan/kekurangan yang terjadi dalam sistem dan prosedur tersebut. Untuk menjelaskan prosedur BOS peneliti menggunakan beberapa cara yaitu pedoman prosedur BOS dan bagan arus atau *flowchart*. Sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa, peneliti menggunakan instrument kuesioner tingkat kepuasan.

Teknik pengolahan data menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan konsumen (*Importance-Performance Analysis*), yaitu membandingkan antara harapan dengan pelaksanaan yang menghasilkan tingkat kesesuaian, kemudian dilanjutkan dengan membuat diagram kartesius yang menggambarkan atribut mana yang perlu diperbaiki dan dianggap penting serta telah memuaskan ataupun kurang memuaskan yang dibagi ke dalam empat bagian. (Martilla and James, 1977).

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana X merupakan tingkat kinerja/pelaksanaan yang dapat memberikan kepuasan konsumen, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/harapan konsumen yang dinyatakan pada Persamaan 1.

$$Tki \equiv \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (1)$$

Di mana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden;

Xi = Skor penilaian kinerja/pelaksanaan;

Yi = skor penilaian kepentingan konsumen

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan yang dinyatakan pada Persamaan 2.

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y}{n} \quad (2)$$

Di mana:

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan

$\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ), di mana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada K faktor di mana K adalah banyaknya atribut (Persamaan 3).

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{K} \quad (3)$$

Di mana:

K = banyaknya atribut /fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Prosedur

Menurut Baridwan (1994), prosedur adalah urutan pekerjaan kerani (*clerical*) yang biasanya melibatkan beberapa orang, disusun untuk menjamin perlakuan yang seragam terhadap transaksi perusahaan yang sering terjadi. Sedangkan menurut Fitzgerald dan Stallings mendefinisikan prosedur sebagai urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan Apa (*What*) yang harus dikerjakan, Siapa (*Who*) yang mengerjakannya, Kapan (*When*) dikerjakan dan Bagaimana (*How*) mengerjakannya.

Sistem dan prosedur yang baik harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **Prosedur Pemberian Dana BOS**

Mulai tahun 2007 pengelolaan BOS dipisah antara Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) dan Departemen Agama (Depag). Beberapa hal yang harus diperhatikan adalah:

1. Pendanaan program BOS untuk seluruh sekolah baik negeri atau swasta (yang izin operasionalnya berasal dari Dinas Pendidikan) adalah tanggung jawab Depdiknas. Sedangkan madrasah/ponpes yang izin operasionalnya berasal dari Departemen Agama adalah tanggung jawab Depag.
2. Segala bentuk kegiatan yang mencakup proses pendataan, penyaluran dana, sosialisasi, pelaporan, monitoring, dan penyelesaian kasus dilakukan oleh masing-masing departemen.
3. Penyaluran dana ke sekolah/madrasah/ponpes antara Depdiknas dan Depag harus diusahakan sesuai jadwal.

Pengelolaan program BOS untuk SD dan SMP di tingkat pusat dikelola oleh masing-masing direktorat. Direktorat Pembinaan TK/SD bertanggung jawab terhadap program BOS untuk SD/SDLB, sedangkan Direktorat Pembinaan SMP bertanggung jawab terhadap program BOS untuk SMP/SMPLB/SMPT. Pengelolaan program BOS di tingkat propinsi dan kabupaten/kota dikelola oleh satu tim. Prosedur Program BOS dibagi menjadi 3 yaitu pengalokasian BOS, penyaluran BOS dan pengambilan BOS.

### **Pengalokasian BOS**

Pengalokasian BOS dilaksanakan sebagai berikut :

1. Sekolah mengirimkan jumlah siswa ke Tim Manajemen BOS Kab/Kota. Dalam satu tahun anggaran terdapat

dua periode tahun pelajaran sehingga alokasi BOS untuk bulan Januari-Juni 2008 didasarkan pada data jumlah siswa tahun pelajaran 2007/2008, sedangkan untuk periode bulan Juli-Desember 2008 didasarkan pada data jumlah siswa tahun pelajaran 2008/2009.

2. Tim Manajemen BOS Kab/Kota menetapkan sekolah yang bersedia menerima BOS melalui Surat Keputusan (SK). SK tersebut ditandatangani oleh Kepala Dinas Pendidikan Kab/Kota dan Dewan Pendidikan. SK yang telah ditandatangani dilampiri daftar nama sekolah dan besar dana bantuan yang diterima (Form BOS-02A dan Form BOS-02B). Sekolah yang bersedia menerima BOS harus menandatangani Surat Perjanjian Pemberian Bantuan (SPPB).
3. Tim Manajemen Bos Kab/Kota mengirimkan SK Alokasi BOS dan melampirkan daftar sekolah ke Tim Manajemen Propinsi, Bank/Pos penyalur dana dan sekolah penerima BOS.
4. Tim Manajemen BOS Propinsi bersama Tim Manajemen BOS Kab/Kota melakukan verifikasi ulang data jumlah siswa tiap sekolah sebagai dasar dalam menetapkan alokasi di tiap sekolah.
5. Tim Manajemen BOS Pusat mengumpulkan data jumlah siswa tiap sekolah melalui Tim Manajemen BOS Propinsi, kemudian menetapkan alokasi dana BOS tiap propinsi.
6. Atas dasar data jumlah siswa tiap sekolah, Tim Manajemen BOS Pusat membuat alokasi dana BOS tiap propinsi yang dituangkan dalam Daftar Isian Pengajuan Anggaran.

### **Penyaluran Dana**

Syarat penyaluran dana BOS adalah:

1. Bagi sekolah yang belum memiliki rekening rutin, harus membuka nomor

rekening atas nama sekolah (tidak boleh atas nama pribadi).

2. Sekolah mengirimkan nomor rekening tersebut kepada Tim Manajemen BOS Kabupaten/Kota (Format BOS-03).
3. Tim Manajemen BOS Kabupaten/Kota melakukan verifikasi dan mengkompilasi nomor rekening sekolah dan selanjutnya dikirim kepada Tim Manajemen BOS Propinsi (Format BOS-04A), disertakan pula daftar sekolah yang menolak BOS (Format BOS-04B).

Penyaluran dana BOS:

- a. Penyaluran dana untuk periode Januari-Desember 2009 dilakukan secara bertahap dengan ketentuan:
  1. Dana BOS disalurkan setiap periode tiga bulan.
  2. Dana BOS diharapkan disalurkan di bulan pertama dari setiap periode tiga bulan.
  3. Khusus penyaluran dana periode Juli-September, apabila data jumlah siswa tiap sekolah pada tahun ajaran baru diperkirakan terlambat, disarankan agar jumlah dana BOS periode ini didasarkan data periode April-Juni. Selanjutnya, jumlah dana BOS periode Oktober-Desember disesuaikan dengan jumlah yang telah disalurkan periode Juli-September, sehingga total dana periode Juli-Desember sesuai dengan yang semestinya diterima oleh sekolah.
- b. Penyaluran dana dilaksanakan oleh Tim Manajemen BOS Propinsi melalui Bank Pemerintah/Pos, dengan tahap-tahap sebagai berikut:
  1. Tim Manajemen BOS Propinsi mengajukan Surat Permohonan Pembayaran Langsung (SPP-LS) dana BOS sesuai dengan kebutuhan.
  2. Unit terkait di Dinas Pendidikan Propinsi melakukan verifikasi atas

SPP-LS dimaksud, kemudian menerbitkan Surat Perintah Membayar Langsung (SPM-LS).

3. Dinas Pendidikan Propinsi selanjutnya mengirimkan SPM-LS dimaksud kepada KPPN Propinsi.
4. KPPN Propinsi melakukan verifikasi terhadap SPM-LS untuk selanjutnya menerbitkan SP2D yang dibebankan kepada rekening Kas Negara.

### **Pengambilan BOS**

Di bawah ini merupakan prosedur yang dilakukan dalam proses pengambilan dana BOS :

1. Tim Manajemen BOS Provinsi menyerahkan data rekening sekolah penerima BOS dan besar dana yang harus disalurkan kepada lembaga penyalur dana (Format BOS-05).
2. Selanjutnya lembaga penyalur dana yang ditunjuk mentransfer dana sekaligus ke setiap rekening sekolah.
3. Pengambilan dana BOS dilakukan oleh Kepala Sekolah (atau bendahara BOS sekolah) dengan diketahui oleh Ketua Komite Sekolah (Format BOS-12) dan dapat dilakukan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan dengan menyetorkan saldo minimum sesuai peraturan yang berlaku. Saldo minimum ini bukan termasuk pemotongan. Pengambilan dana tidak diharuskan melalui sejenis rekomendasi/ persetujuan dari pihak manapun yang dapat menghambat pengambilan dana dan jalannya kegiatan operasional sekolah.

### **Analisis Prosedur**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa terdapat kelemahan dalam prosedur yaitu: (1) terjadinya keterlambatan penyaluran ataupun pencairan dana yang disebabkan oleh kurangnya pengelola atau tenaga kerja dalam tim manajemen BOS yang bertugas untuk menghitung alokasi dan penyalurannya, sehingga un-

tuk proses penyaluran yang seharusnya jatuh pada awal bulan selalu terlambat. (2) Kelemahan yang lainnya yaitu terjadinya kekurangan dana, dana BOS yang dialokasikan tidak mencukupi dikarenakan biaya-biaya yang diperhitungkan untuk tiap siswa yang dialokasikan/dianggarkan lebih rendah atau lebih kecil dibandingkan biaya yang sebenarnya.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Husein (2000) Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Menurut Husein (2000) dan Kotler (2000), tingkat kepuasan konsumen dapat dirumuskan pada Persamaan 4.

$$\text{Kepuasan} = \frac{\text{Pelayanan yang dirasakan}}{\text{Pelayanan yang diharapkan}} \quad (4)$$

Menurut Parasuraman (1985) Kualitas jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakan. Lebih lanjut dikemukakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa. Dimensi pertama adalah *reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan sama kali.

Dimensi yang kedua adalah *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Dimensi yang ketiga adalah *assurance* (jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan,

keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Dimensi yang keempat adalah *emphaty* (empati), yaitu meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Dimensi yang kelima adalah *tangibles* (produk-produk fisik), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, serta lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Menurut Supranto (2006), Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan, artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan. Tjiptono (1997) dalam Kana (2001) berpendapat terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

### **Kepuasan Orang Tua Siswa**

Kepuasan orang tua siswa terhadap pemberian BOS dilihat berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan sebanyak 150 buah kepada orang tua siswa SD Negeri di Kota Bekasi. Berikut ini merupakan butir-butir pertanyaan yang dikelompokkan berdasarkan dimensinya:

#### **Dimensi Kehandalan**

Kepada responden ditanyakan: (1) dibebaskan dari biaya pendaftaran, (2) dibebaskan dari pembayaran SPP tiap bulan, (3) dibebaskan dari pembelian buku paket pelajaran sekolah, (4) dibe-

baskan dari biaya pembangunan sekolah, (5) dibebaskan dari biaya pemeliharaan sekolah, (6) dibebaskan dari pembayaran ekstrakurikuler di sekolah, (7) dibebaskan dari biaya fotocopy untuk ulangan harian, (8) program BOS mengurangi jumlah anak putus sekolah

### **Dimensi Keterbukaan**

Kepada responden ditanyakan: (9) apakah sekolah menjelaskan tentang BOS kepada orang tua siswa dan (10) apakah responden dapat memantau secara langsung pemanfaatan BOS

### **Dimensi Empati**

Kepada responden ditanyakan: (11) apakah Sekolah memberikan pinjaman buku paket pelajaran kepada setiap anak

### **Dimensi Kecukupan Informasi**

Kepada responden ditanyakan mengenai sumber informasi program BOS: (12) apakah dari media cetak (koran, tabloid, pamflet, brosur), (13) dari media elektronik (televisi, radio), (14) dari saudara/teman/tetangga. Dan kepada responden ditanyakan juga (15) apakah menyekolahkan anak di sekolahan yang mendapatkan BOS

Berdasarkan perhitungan menggunakan analisis tingkat kepentingan/harapan dan kinerja/pelaksanaan, diperoleh hasil tingkat kesesuaian yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor/atribut yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian terlihat dalam Tabel 1.

Dari hasil perhitungan pada Tabel 1 dapat terlihat bahwa rata-rata tingkat kesesuaian lebih dari 100%. Hal ini berarti pelaksanaan/kinerja Program BOS melebihi harapan orang tua siswa.

### **Diagram Kartesius**

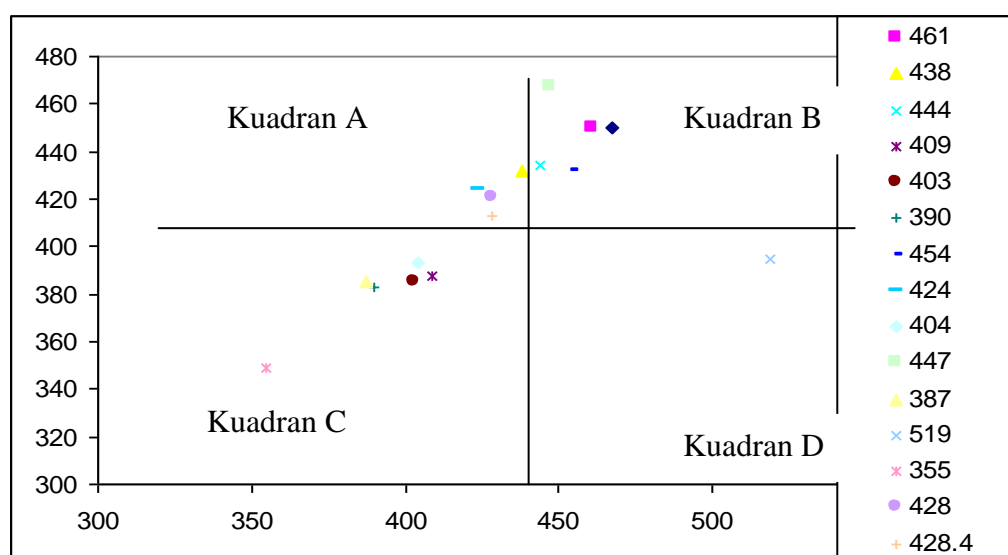
Berdasarkan perhitungan rata-rata skor tingkat kinerja/pelaksanaan dan rata-rata skor tingkat kepentingan/harapan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa, dapat dibuat diagram kartesius pada Gambar 1.

Dari diagram kartesius di atas dapat dilihat bahwa letak atribut yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa terhadap pemberian BOS terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Kuadran A (Prioritas Utama)**  
Menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa terhadap pemberian BOS yang penanganannya perlu diprioritaskan oleh Program BOS, karena keberadaan atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh orang tua siswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.
2. **Kuadran B (Prioritas Prestasi)**  
Menunjukkan atribut yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan orang tua siswa, sehingga dapat memuaskan orang tua siswa.
3. **Kuadran C (Prioritas Rendah)**  
Atribut yang berada dalam kuadran ini masih dianggap kurang penting bagi orang tua siswa sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup.
4. **Kuadran D (Berlebihan)**  
Dalam kuadran ini menunjukkan atribut yang ada dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini karena atribut dianggap tidak terlalu penting oleh orang tua siswa akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh Program BOS sehingga sangat memuaskan.

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian

Pertanyaan	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1. Bapak/Ibu dibebaskan dari biaya pendaftaran sekolah	701	675	103.85 %
2. Bapak/Ibu dibebaskan dari pembayaran SPP tiap bulan	691	675	102.37 %
3. Bapak/Ibu dibebaskan dari pembelian buku paket pelajaran sekolah	657	648	101.38 %
4. Bapak/Ibu dibebaskan dari biaya pembangunan sekolah	666	651	102.30 %
5. Bapak/Ibu dibebaskan dari biaya pemeliharaan sekolah	614	582	105.5 %
6. Bapak/Ibu dibebaskan dari pembayaran ekstrakurikuler di sekolah	605	578	104.67 %
7. Bapak/Ibu dibebaskan dari biaya fotocopy untuk ulangan harian	585	575	101.74 %
8. Program BOS mengurangi jumlah anak-anak yang putus sekolah	681	648	105.09 %
9. Sekolah menjelaskan tentang BOS kepada orang tua siswa	636	636	100 %
10. Bapak/Ibu dapat memantau secara langsung pemanfaatan BOS	606	590	102,71 %
11. Sekolah memberikan pinjaman buku paket pelajaran kepada setiap anak	671	700	95.85 %
12. Bapak/Ibu mengetahui tentang BOS dari media cetak seperti koran, tabloid, pamflet, brosur dan lain-lain	574	578	99.31 %
13. Bapak/Ibu mengetahui tentang BOS dari media elektronik seperti televisi, radio, internet dan lain-lain	779	593	131.37 %
14. Bapak/Ibu mengetahui tentang BOS dari saudara atau teman atau tetangga	532	523	101.72 %
15. Bapak/Ibu menyekolahkan anak di sekolah yang mendapatkan BOS	642	631	101.74 %



Gambar 1. Diagram Kartesius Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan



## KESIMPULAN

Prosedur program BOS yang dilakukan saat ini sudah sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan. Ada beberapa kelemahan dalam pelaksanaannya, yaitu sering terjadi keterlambatan penyaluran maupun pencairan dana yang dikarenakan kurangnya pengelola atau tenaga kerja yang bertugas untuk mengalokasikan dana sehingga tidak dapat menyelesaikan tugasnya tepat pada waktunya dan sering terjadi kekurangan dana karena biaya yang dianggarkan untuk tiap anak lebih kecil atau lebih rendah dari biaya yang sebenarnya.

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa orang tua siswa sangat puas terhadap pemberian BOS pada SDN di Kota Bekasi. Hal ini dapat terlihat dari besarnya tingkat kesesuaian yang rata-rata diatas 100%, yang menunjukkan bahwa tingkat pelaksanaan Program BOS tersebut telah melebihi dari harapan orang tua siswa. Hal ini dapat terlihat juga pada diagram kartesius, yang hasilnya adalah sebagai berikut :

1. Terdapat dua atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu atribut sekolah menjelaskan tentang program BOS kepada orang tua siswa (9), dan menyekolahkan anak ke sekolah yang mendapatkan program BOS (15).
2. Atribut yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan orang tua siswa adalah atribut bebas biaya pendaftaran (1), bebas pembayaran SPP tiap bulan (2), bebas biaya pembelian buku paket (3), bebas biaya pembangunan sekolah (4), mengurangi jumlah anak yang putus sekolah (8), dan pemberian pinjaman buku paket (11).
3. Atribut yang masih dianggap kurang penting bagi orang tua siswa sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup adalah atribut dibebaskan

dari biaya pemeliharaan sekolah (5), dibebaskan dari pembayaran ekstrakurikuler di sekolah (6), bebas biaya fotocopy ulangan (7), dapat memanfaatkan secara langsung pemanfaatan program BOS (10), pengetahuan BOS dari media cetak (12), dan pengetahuan BOS dari saudara/teman/tetangga (14).

4. Atribut yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya dikarenakan atribut dianggap tidak terlalu penting oleh orang tua siswa akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh Program BOS sehingga sangat memuaskan adalah atribut pengetahuan BOS dari media elektronik (13).

## DAFTAR PUSTAKA

- Baridwan, Zaki. 1994. *Sistem Informasi Akuntansi: Penyusunan Prosedur dan Metode*. Edisi B. BPFE, Yogyakarta.
- Buku Panduan Bantuan Operasional Sekolah. Departemen Pendidikan Nasional dan Departemen Pendidikan Agama. 2007.
- Fitzgerald, Jerry, Fitzgerald, Ardra F. dan Stallings, Warren D., Jr. 1985. *Fundamentals of Systems Analysis*. Terjemahan Jogiyanto. Edisi Kedua. John Wiley & Sons, Newyork
- Kana, Any Agus. 2001. "Mass Costomization Sebuah Alternatif untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Kompak*. STIE YO Yogyakarta. No. 3 September 2001. hal. 337-358
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall Int, Inc. Millenium Edition. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Martilla, John A. dan James John C. 1977. "Importance Performance

- Analysis". *Journal of Marketing*. Vol. 41, Hal. 77-79
- Parasuraman, A. Valerie A. Zeithaml, dkk. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol 49, pp. 41-50.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Garmedia Pustaka Utama, Jakarta.