

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu Negara dikatakan maju jika di bidang pendidikannya juga mengalami kemajuan. Selain itu pendidikan adalah prioritas utama keberlangsungan suatu Negara. Keberhasilan pendidikan di suatu Negara tidak lepas dari campur tangan pemerintahnya. Pemerintah juga selalu menyarankan dan menganjurkan pada masyarakat wajib belajar 12 tahun atau yang sering di singkat dengan Wajar 12 tahun. Sebelum adanya wajar 12 tahun, masyarakat mengenal wajar 9 tahun, yaitu siswa harus menempuh sekolah sampai dengan 9 tahun yang mana selama 6 tahun ditempuh di sekolah dasar dan 3 tahun di jenjang sekolah menengah pertama atau yang lebih sering kita sebut SMP. Dan sedangkan wajar 12 tahun hampir sama dengan wajar 9 tahun, tetapi ditambah 3 tahun lagi di sekolah menengah atas atau SMA.

Karena semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan maka mendorong masyarakat untuk berbondong-bondong menyekolahkan anaknya pada suatu sekolah yang jelas mutunya baik. Karena didorong oleh tuntutan masyarakat akan hal tersebut maka pihak instansi sekolah berupaya untuk memperbaiki mutu pelayanan dan kualitas sekolahnya. Jika mutu pelayanan dan kualitas instansinya baik maka banyak masyarakat yang ingin menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut.

Menurut Kotler (1997: 83 [2]) pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Masih menurut Kotler pelayanan atau jasa mempunyai empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran : tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan mudah lenyap (*perishability*). Jasa atau pelayanan tidak berwujud adalah jasa tidak dapat dilihat,dirasa, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa. Tidak terpisahkan umumnya jasa atau pelayanan dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Bervariasi karena tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu dilakukan. Mudah lenyap karena jasa tidak bisa disimpan karena nilai jasa hanya ada pada saat itu.

Peningkatan mutu pelayanan pada instansi pendidikan di Indonesia sangat diperlukan setiap instansi, karena sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M/PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dunia pendidikan, sebagai salah satu bentuk pelayanan di masyarakat, juga dapat menerapkan prinsip tersebut diatas. Untuk menghadapi persaingan yang ketat

dan untuk menggali dan meningkatkan aspek pelayanan yang dimiliki. Suatu pelayanan yang dimiliki suatu lembaga akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan lembaga tersebut baik di mata konsumennya maka lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Sebaliknya jika pelayanan lembaga tersebut buruk maka bisa dikatakan buruk pula lembaga tersebut.

Menurut Kotler (1997 : 36 [1]) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya. Sesuai definisi tersebut kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Jadi bisa disimpulkan bahwa sekolah yang mempunyai kualitas mutu yang baik adalah sekolah yang menyediakan pelayanan jasa (kinerja) kepada para konsumennya dengan baik.

Sekolah sebagai suatu lembaga pelayanan pendidikan mempunyai kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan terhadap siswa-siswanya. Berdasarkan hal tersebut, maka sekolah berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Menurut Kusmintardjo (dalam Ilmu dan Aplikasi Pendidikan, 2007: 148) sekolah tidak akan berfungsi jika tidak ada sesuatu yang membuatnya berfungsi. Dalam sebuah pendidikan harus mempunyai unsur-unsur yang meliputi administrasi sekolah. Unsur-unsur dalam administrasi sekolah tersebut masing-masing mempunyai fungsi, hubungan, dan ketergantungan dengan komponen-komponen lainnya. Unsur-unsur tersebut meliputi: (a) administrasi

murid, (b) administrasi kurikulum, (c) administrasi personil, (d) administrasi materil, (e) administrasi keuangan, (f) administrasi hubungan sekolah dan masyarakat dan (g) administrasi pelayanan khusus.

Dari uraian-uraian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen layanan khusus adalah suatu proses kegiatan memberikan pelayanan kebutuhan kepada siswa untuk dapat menunjang kegiatan pembelajaran agar tujuan pendidikan bisa tercapai secara efektif dan efisien.

Pelayanan khusus yang diberikan sekolah kepada siswa, antara sekolah satu dengan sekolah lainnya pada umumnya sama, tetapi proses pengelolaan dan pemanfaatannya yang berbeda.

Garvin (dalam Yamit, 2001: 10) mengembangkan dimensi kualitas ke dalam delapan dimensi yaitu: (1) Kinerja (*Performance*), yaitu karakteristik pokok dari produk inti. (2) *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan. (3) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakaian. (4) Kesesuaian (*Conformance*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan. (5) Daya tahan (*Durability*), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan. (6) *Serviceability*, yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan. (8) Estetika, yaitu menyangkut corak, rasa, dan daya tarik produk. (9) *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sedangkan menurut Parasuraman, Ziethaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 1997:14) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa/pelayanan sebagai berikut: (1) Berwujud (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Bisa diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. (2) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja suatu perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. (3) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para guru dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Bisa berupa pemberian pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta dengan penyampaian informasi yang jelas. (4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para guru dan karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. (5) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kelima dimensi tersebut, yaitu (1) Berwujud (*Tangibles*), (2) Keandalan (*Reliability*), (3) Daya tanggap (*Responsiveness*), (4) Jaminan (*Assurance*), (5) Empati (*Emphaty*), nantinya akan dijadikan acuan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang mereka dapatkan.

Dimensi-dimensi tersebut merupakan bagian penting dalam pelaksanaan di instansi sekolah tersebut. Jika prinsip-prinsip tersebut terpenuhi, maka akan tercapai tujuan dibentuknya administrasi tersebut. Tujuan dari administrasi kependidikan yaitu membentuk manajemen yang baik, mendorong produktivitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan SDM dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan dalam administrasi kependidikan. Tidak jarang banyak orang yang mengatakan instansi sekolah yang baik adalah sekolah yang pelayanan dan penataan administrasinya juga baik.

Keberhasilan suatu pelayanan sesuai dengan tujuannya sangat tergantung pada konsumennya. Dikatakan suatu pelayanan itu berhasil jika pemberian pelayanan yang mencapai tujuan dan konsumen mendapati kepuasan. Mutu pelayanan dapat kita jadikan sebagai strategi bagi suatu lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan yang bermutu bergantung pada tujuan instansi tersebut dan apa saja yang akan dilakukan instansi tersebut.

Administrasi pendidikan menurut Purwanto (dalam Ilmu dan Aplikasi Pendidikan, 2007: 145) ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual maupun material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. Jadi dalam proses administrasi pendidikan ialah segenap usaha orang-orang yang terlibat di dalam proses pencapaian tujuan pendidikan itu diintegrasikan, diorganisasi dan dikoordinasi secara efektif, dan semua materi yang diperlukan dan yang ada dimanfaatkan

secara efisien. Jadi segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pembelajaran tidak terlepas dari pelayanan administrasi yang dikerjakan oleh masing-masing instansi pendidikan. Masih menurut Purwanto (dalam Ilmu dan Aplikasi Pendidikan, 2007: 146) beberapa unsur pokok di dalam administrasi ialah : (1) Adanya sekelompok manusia (sedikitnya dua orang), (2) Adanya tujuan yang hendak dicapai bersama, (3) Adanya tugas/fungsi yang harus dilaksanakan (kegiatan kerjasama), (4) Adanya peralatan dan perlengkapan yang diperlukan.

Semua unsur tersebut harus diatur dan dikelola sedemikian rupa sehingga mengarah kepada tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditentukan.

Dari penjelasan sebelum-sebelumnya untuk mengetahui apakah pelayanan administrasi di sekolah tersebut sudah memenuhi harapan siswanya, maka perlu diadakan penelitian dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH MADRASAH ALIYAH MUHAMMADIYAH 1 PONOROGO TAHUN PELAJARAN 2014/2015.**

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini dilakukan karena kualitas pelayanan administrasi di sekolah merupakan aspek yang terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (siswa). Sebagai bagian terdepan atau cover dari suatu instansi maka pelayanan administrasi di sekolah sangatlah penting. Identifikasi

masalah yang mendorong untuk dilakukan analisis tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi sekolah ialah :

1. Kemampuan suatu sekolah dalam memenuhi harapan siswa-siswanya
2. Dunia pendidikan salah satu bentuk pelayanan masyarakat harus menyusun indeks kepuasan pemakai jasa sesuai KEP/25/M.PAN/2/2004.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, permasalahan yang di hadapi adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi yang ada di sekolah tersebut?
2. Bagaimana harapan siswa untuk peningkatan pelayanan administrasi yang ada di sekolah tersebut?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Administrasi Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah 1 Ponorogo” bertujuan untuk :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi di sekolah.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana harapan untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi di sekolah tersebut.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen sekolah pada umumnya dan khususnya dalam bidang administrasi sekolah.
- b. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi sekolah secara umum dan pengelola administrasi sekolah secara khusus dalam rangka meningkatkan kualitas kepuasan pelayanan pelanggan (siswa).

E. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi hanya pada masalah tingkat kepuasan pelayanan administrasi sekolah yang diberikan oleh sekolah kepada siswanya.

F. Definisi Operasional

1. Kepuasan

Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut diberikan beberapa definisi para ahli:

- a. Kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

- b. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Dari pendapat ahli tersebut kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen.

2. Pelayanan

Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan atau jasa mempunyai empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran yaitu :

- a. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa atau pelayanan tidak berwujud adalah jasa tidak dapat dilihat, dirasa, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa.

- b. Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Tidak terpisahkan umumnya jasa atau pelayanan dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. Bervariasi (*variability*)

Jasa bervariasi karena tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu dilakukan.

d. Mudah lenyap (*perishability*).

Jasa mudah lenyap karena jasa tidak bisa disimpan karena nilai jasa hanya ada pada saat itu.

3. Administrasi Sekolah Bagi Siswa

Administrasi atau manajemen peserta didik dapat diartikan sebagai usaha pengaturan terhadap peserta didik mulai dari peserta didik tersebut masuk sekolah sampai dengan mereka lulus sekolah. Yang diatur secara langsung adalah segi-segi yang berkenaan dengan peserta didik secara langsung, dan segi-segi lain yang berkaitan dengan peserta didik secara tidak langsung. Pengaturan terhadap segi-segi lain selain peserta didik dimaksudkan untuk memberikan layanan yang sebaik mungkin kepada peserta didik/siswa.