

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan sesuatu yang sangat penting dan merupakan modal utama untuk seseorang yang harus ditingkatkan dalam rangka melaksanakan pembangunan suatu negara. Bahkan dapat dikatakan masa depan bangsa bergantung pada keberadaan pendidikan yang berkualitas yang berlangsung dimasa kini. Pendidikan yang berkualitas hanya akan muncul dari sekolah yang berkualitas.

Organisasi pendidikan adalah penghasil jasa pendidikan yang diharapkan masyarakat untuk mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan hasil pendidikan yang berkualitas. Kualitas ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja sekolah, kepuasan pelanggan, dan dapat dilihat dengan meningkatnya jumlah pendaftar, peningkatan kepuasan pelanggan, akuntabilitas yang lebih besar, pelayanan pada pelanggan yang lebih baik, pengurangan biaya dan sebagainya. Kualitas pendidikan bergantung pada kualitas sumber daya manusia, sumber daya fisik, materi pembelajaran, pengetahuan dan infrastruktur sekolah, manajemen sekolah dan pemerintah.

Seorang siswa SMA/MA harus dapat mencapai tujuan pendidikan menengah umum, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan, pasal 76. Dalam pasal tersebut fungsi dan tujuan pendidikan menengah umum adalah:

meningkatkan, menghayati, dan mengamalkan nilai-nilai keimanan, akhlak mulia, dan kepribadian luhur, meningkatkan, menghayati, dan mengamalkan nilai-nilai kebangsaan dan cinta tanah air. Kemudian dapat mempelajari ilmu dan teknologi; meningkatkan kepekaan dan kemampuan mengapresiasi serta mengekspresikan keindahan, kehalusan dan harmoni; menyalurkan bakat kemampuan di bidang olahraga, baik untuk kesehatan dan kebugaran jasmani maupun prestasi. Kemudian dapat meningkatkan kesiapan fisik dan mental untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan tinggi atau untuk hidup mandiri di masyarakat.

Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan nilai sekolah setingkat SMU mengakibatkan peningkatan tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas sekolah setingkat SMU. MAN 1 Ponorogo sebagai salah satu lembaga pendidikan yang merupakan sekolah adiwiyata harus dituntut untuk mencetak siswa yang memiliki sikap/perilaku santun dan ramah, juga peduli kepada lingkungan sekitar baik di sekolah maupun di masyarakat. Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di MAN 1 Ponorogo ini di fasilitasi oleh ITS Surabaya dengan program penyetaraan D1 untuk lulusan. Namun MAN 1 Ponorogo menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan bukan sekedar mendapatkan sertifikat D1 yang diberikan oleh ITS Surabaya maupun gelar sebagai sekolah adiwiyata saja. Kualitas pendidikan yang baik sejak awal telah menjadi tujuan utama MAN 1 Ponorogo yang sekarang menjadi sekolah adiwiyata. Program-program sekolah yang mengedepankan kemampuan IT,

ketrampilan dan jiwa entrepreneur, mencetak siswa yang mempunyai sikap/perilaku santun dan ramah, akhlak yang baik, serta peduli terhadap lingkungan adalah salah satu kekuatan MAN 1 Ponorogo untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas tinggi.

MAN 1 Ponorogo juga menyadari ancaman persaingan dengan sekolah lain di Ponorogo semakin ketat. Ditambah lagi dengan munculnya sekolah-sekolah baru setingkat SMU yang ada di Ponorogo membuat persaingan semakin tajam. Karena itulah, saat ini kekuatan adiwiyata dan penyetaraan DI belum cukup untuk mewujudkan visi dan misi sekolah. Untuk dapat memenangkan persaingan, MAN 1 Ponorogo perlu mempertimbangkan aspek kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan. Karena siswa adalah pelanggan utama sekolah, sudah seharusnya pelayanan pendidikan sekolah harus berorientasi kepada siswa. Pelayanan pendidikan memang merupakan hak siswa yang wajib dipenuhi sekolah sebagai penyedia jasa. Oleh karena itu, kurang tepat apabila memaknai konsep pelayanan pendidikan hanya dalam spektrum kompetisi antar sekolah.

Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan, sehingga dapat menjadi acuan perbaikan oleh MAN 1 Ponorogo selanjutnya. Apabila pelayanan pendidikan yang diberikan sekolah telah sesuai dengan kebutuhan siswa, maka akan menciptakan kepuasan bagi siswa. Karena jika pelanggan (siswa) merasa puas dengan pelayanan pendidikan yang didapat, dengan sendirinya minat

siswa untuk masuk ke MAN 1 Ponorogo maupun minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya akan muncul.

Untuk mengukur kepuasan siswa terkait kualitas pelayanan pendidikan diperlukan instrumen pengukuran. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Fandy Tjiptono, 1997:14) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa/pelayanan, yaitu *tangibles* yaitu penampilan fisik dari sekolah, peralatan, penampilan personel, dan materi komunikasi, *reliability* yaitu kemampuan sekolah untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan tepat, *responsiveness* yaitu keinginan sekolah untuk membantu siswa dan memberikan pelayanan secara cepat, *assurance* yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat para staf sekolah untuk melahirkan kepercayaan siswa, dan *empathy* yaitu kemampuan staf sekolah untuk memberikan perhatian kepada siswa. Lima dimensi itulah yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan MAN 1 PONOROGO**”.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini dilakukan karena kualitas pelayanan pendidikan di sekolah merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasa siswa. Identifikasi masalah yang mendorong untuk dilakukan analisis tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan sekolah ialah :

1. Adanya kesadaran masyarakat akan nilai sekolah setingkat SMU.
2. Adanya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan sekolah setingkat SMU.
3. Munculnya sekolah-sekolah baru setingkat SMU di Ponorogo mengakibatkan ancaman persaingan antar sekolah semakin ketat.
4. Pelayanan pendidikan yang berkualitas baik merupakan hak wajib siswa yang harus dipenuhi sekolah.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan MAN 1 Ponorogo?
2. Bagaimanakah keluhan dan harapan siswa terhadap pelayanan pendidikan MAN 1 Ponorogo?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan MAN 1 Ponorogo.
- b) Untuk mengetahui keluhan dan harapan siswa terhadap pelayanan pendidikan MAN 1 Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

a) Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti terhadap wawasan, pengembangan, dan pemahaman mengenai masalah-masalah kualitas pelayanan pendidikan sekolah.

b) Secara Praktis

- 1) Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang kondisi kualitas pelayanan di sekolah.
- 2) Sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.
- 3) Sebagai bahan evaluasi bagi sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

E. Batasan Masalah

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

F. Definisi Istilah

1. Pelayanan adalah sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk.

2. Pelayanan Pendidikan adalah suatu kegiatan/proses yang tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana, perlengkapan dan peralatan belajar yang serba mewah dan canggih, tetapi sangat dibutuhkan iklim dan lingkungan sekolah/belajar yang kondusif, aman, dan menyenangkan. Mata rantai kegiatan pelayanan pendidikan di sekolah meliputi: supplier, input, proses, output dan customer/pemakai/pelanggan pendidikan.
3. Pelanggan dapat didefinisikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan, baik produksi maupun jasa. Pelanggan adalah mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu perusahaan, institusi atau sering juga disebut sebagai orang yang mau membelanjakan uangnya untuk membeli sesuatu yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.
4. Kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa pelayanan.
5. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan guru/karyawan/pengurus untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan tepat dan terpercaya.
6. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari guru/karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan.

7. Jaminan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
8. Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
9. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.