

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Manusia membutuhkan pendidikan dalam kehidupannya. Pendidikan merupakan usaha agar manusia dapat mengembangkan potensi yang ada pada dirinya. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan dan ayat (3) yang menegaskan bahwa pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang diatur dalam undang-undang. Oleh sebab itu seluruh komponen bangsa wajib mencerdaskan kehidupan bangsa yang merupakan salah satu tujuan negara Indonesia.

Keberhasilan dalam penyelenggaraan pendidikan akan sangat bergantung dengan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional dan kejiwaan peserta didik.¹ Manajemen peserta didik merupakan penataan dan pengaturan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan peserta didik, mulai dari siswa itu masuk sampai dengan keluar dari suatu sekolah.² Manajemen peserta didik tidak semata pencatatan data peserta didik kan tetapi meliputi aspek yang

¹ Irawan, Bambang, and Zainal Berlian. "Implementasi Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah di Palembang." *Studia Manageria* 2, no. 2 (2020): 149-164.

² Nurjanah, Asti Faticha, Nur Karimah, and Aghita Wahyuningsih. "Manajemen Peserta Didik di SMK Muhammadiyah 2 Yogyakarta." *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* 9, no. 2 (2019): 254-265.

lebih luas yaitu dapat membantu upaya pertumbuhan anak melalui proses pendidikan di sekolah.³

Bahwa peserta didik adalah siapa saja yang terdaftar sebagai objek didik di suatu lembaga pendidikan.⁴ Menurut UU Sisdiknas bahwa peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Jadi bisa diartikan bahwa peserta didik adalah seseorang yang terdaftar dalam suatu jalur, jenjang, dan jenis lembaga pendidikan tertentu, yang selalu ingin mengembangkan potensi dirinya baik pada aspek akademik maupun non akademik melalui proses pembelajaran yang diselenggarakan. Manajemen peserta didik bertujuan mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran di sekolah lancar, tertib dan teratur.⁵

Pendidikan dalam arti sederhana dapat diartikan sebagai usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai dengan nilai-nilai didalam masyarakat dan kebudayaan. Dalam perkembangannya istilah pendidikan berarti bimbingan atau pertolongan yang diberikan dengan sengaja oleh orang dewasa agar ia menjadi dewasa. Pendidikan juga diartikan sebagai usaha yang

³ Nugraha, Galih Abdi, Baidi Baidi, and Syamsul Bakri. "Transformasi manajemen fasilitas pendidikan pada era disrupsi teknologi." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2021): 860-868.

⁴ Alwi, Besse Marjani, Suci Ramadani, and Tendri Herma. "MANAJEMEN PESERTA DIDIK PADA TAMAN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI DO'A IBU." *NANA EKE: Indonesian Journal of Early Childhood Education* 1, no. 1 (2018): 53-62. Lihat Setiawan, Hasrian Rudi. *Manajemen Peserta Didik: (Upaya Peningkatan Kualitas Lulusan*. Vol. 1. Umsu Press, 2021).

⁵ Kurniawan, Dezi, Ernawati Ernawati, and Giatman Giatman. "Kepemimpinan Transformasional dalam Manajemen Kesiswaan." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, no. 1 (2021): 2149-2156.

dijalankan seseorang atau kelompok orang agar menjadi dewasa atau mencapai tingkat hidup atau penghidupan yang lebih tinggi dalam arti mental.

Lembaga pendidikan sebagai suatu lembaga yang senantiasa diperlukan oleh masyarakat sepanjang masa, namun tidak semua lembaga pendidikan diminati oleh masyarakat, ada beberapa lembaga pendidikan yang semakin tahun semakin menurun baik jumlah pelanggan (peserta didik) maupun kualitasnya, bahkan sampai akhirnya harus ditutup. Namun sebaliknya tidak sedikit pula lembaga pendidikan yang baru yang muncul, berkembang bahkan semakin tahun semakin maju baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.⁶

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di dunia pendidikan tidak lagi hanya memperhatikan input, proses dan output pendidikan. Pendidikan saat ini bersifat terbuka, yaitu pendidikan tidak hanya dipengaruhi oleh factor internal tetapi juga factor eksternal. Salah satunya adalah pengelolaan pendidikan di saat pesatnya perubahan adalah pendidikan berbasis industri.⁷ Pengelolaan model ini mengandaikan adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Secara filosofis konsep ini menekankan pada perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia

⁶ Nurdin, Muhammad. "Standar Manajemen Pelayanan Publik Di MAS Darul Falah Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara." *Jurnal At-Tarbiyah* 7, no. 1 (2021): 94-117.

⁷ Machali, Imam. "Kebijakan perubahan kurikulum 2013 dalam menyongsong Indonesia emas tahun 2045." *Jurnal Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2014): 71-94.

pendidikan adalah institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi industri jasa yang sasaran utamanya adalah kepuasan pelanggan.⁸

Suatu institusi pendidikan dikatakan bermutu jika mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Arti kepuasan pelanggan adalah terpenuhinya suatu hal yang dicari atau dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya, seperti suatu barang atau jasa. Mempunyai produk atau jasa yang terbaik, berkualitas merupakan incaran pelanggan. Semakin baik kualitas produk atau jasa ini akan berperan penting untuk menarik konsumen, dan berpeluang besar pada tingginya kepercayaan pelanggan pada perusahaan (loyalitas). Oleh sebab itu, kepuasan pelanggan menjadi bagian yang terpenting. Kepuasan pelanggan hingga saat ini telah menjadi bagian integral dalam visi, misi, tujuan, *positioning statement*, dan berbagai hal lainnya dalam sebuah perusahaan.

Terlebih di era strategi bersaing yang terjadi, juga tidak bisa lepas dari tiga topik central yaitu jasa atau layanan (*service*), kualitas (*Quality*) dan kepuasan (*Satisfaction*).⁹ Pelanggan dalam institusi Pendidikan adalah peserta didik. Sebuah institusi pendidikan dari semua jenjang sangat memerlukan adanya peserta didik. Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan diri dengan cara pembelajaran baik pada jalur pendidikan formal maupun non formal. Maka kepuasan peserta didik adalah fokus utama.

⁸ Ismail, Feiby. "Implementasi total quality management (TQM) di lembaga pendidikan." *Jurnal Ilmiah Iqra'* 10, no. 2 (2018).

⁹ Tjahyadi, Rully Arlan. "Membangun Hubungan Jangka Panjang Pelanggan Melalui Relationship Marketing." *Jurnal Manajemen Maranatha* 5, no. 2 (2006): 35-45.

Untuk memuaskan peserta didik salah satu yang dibutuhkan adalah layanan (*service*).

Layanan tersebut harus diberikan sebaik mungkin. Institusi Pendidikan yang memuaskan peserta didik adalah institusi pendidikan yang baik. Semakin memenuhi harapan peserta didik maka semakin baiklah institusi tersebut.

Proses pelayanan dalam pendidikan sesungguhnya pemerintah telah menerapkan standar yang harus dipenuhi oleh setiap sekolah baik di wilayah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pendidikan. Ini tertera dalam PP RI No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Jadi seharusnya tidak ada alasan bagi sekolah tidak memberikan pelayanan yang baik bagi setiap peserta didik. Selain itu, peningkatan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan juga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kaitannya dalam pelayanan peserta didik, maka dihubungkan dengan tenaga pendidik. Tenaga pendidik yang profesional dan mempunyai kompetensi yang baik, ia akan tahu bagaimana cara memenuhi hak-hak yang sama pada peserta didik. Demikian berbagai cara yang bisa dilakukan oleh sekolah agar peserta didik merasa nyaman berada di sekolah juga untuk meningkatkan kesadaran dalam pendidikan.

Aspek atau faktor yang seharusnya mendapat perhatian utama di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi adalah mengenai fasilitas pendidikan. Sarana pendidikan umumnya mencakup semua fasilitas yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, seperti: Gedung, ruangan belajar atau kelas, alat-alat atau media pendidikan, meja, kursi, dan

sebagainya. Sedangkan yang dimaksud dengan fasilitas/prasarana adalah yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan, seperti: halaman, kebun atau taman sekolah, maupun jalan menuju ke sekolah. Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Pelayanan yang ditemukan di sekolah saat ini cenderung masih lamban, tidak tepat waktu, kurang ramah, kurang komunikatif, dan bahkan masih ada juga memakai bahasa yang tidak enak didengar. Pengguna jasa membutuhkan pelayanan dengan cepat dari petugas namun petugas justru kurang tanggap dan birokrasi yang rumit dan tidak semuanya dimengerti oleh semua pengguna jasa.

Umumnya pengguna jasa baru mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi dan apa yang harus dilakukan setelah mendatangi instansi dan biasanya waktu penyelesaiannya tidak jelas tergantung pada pelayanan yang dituju, walaupun UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong telah membuat kebijakan waktu pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP). Fenomena lain yang terlihat di lapangan adalah kurangnya kemampuan atau kompetensi yang dimiliki petugas tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya bisa dikatakan tergolong masih rendah terutama dalam bidang pelayanan prima kepada siswa, orang tua dan masyarakat yang tampak masih kurang ramah. Kompetensi tenaga administasi sekolah masih rendah,

masih banyak tenaga administrasi yang belum mempunyai kemampuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja, disiplin, loyalitas dan tanggung jawab tenaga administrasi sekolah masih rendah. Pelayanan prima kepada siswa, orang tua dan masyarakat masih belum tampak". Hal-hal seperti ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan setiap orang yang ingin berinteraksi dengan tenaga administrasi sekolah menjadi tidak puas dan memberikan kesan jengkel pada pelanggan. Pelayanan yang sering menunda-nunda kepentingan pelanggan juga sering kita temui pada sekolah-sekolah saat ini. Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya surat layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.

Dalam upaya pemerintah meningkatkan mutu pendidikan sebagaimana yang tertera dalam pembukaan UUD 45 mencerdaskan kehidupan bangsa. administrasi merupakan salah satu sumber mendapatkan ilmu bagi pelanggannya, untuk itu dalam melaksanakan pelayanan bukan hanya pelayanan monoton yang selalu di sajikan. Tetapi pelayanan itu harus di prioritaskan pada kepuasan pelanggan. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat Internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Meskipun lembaga pendidikan termasuk lembaga sosial bukan industri, lembaga pendidikan

(administrasi) harus lebih berkualitas dalam menyelaraskan tujuan pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa demi kemajuan bangsa ini.

Berdasarkan konteks penelitian di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian: “Analisis Pelayanan Prima Administrasi Akademik dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi Kota Bekasi”.

B. Fokus Penelitian

Pelayanan prima di sini adalah salah satu bagian dari kompetensi sosial yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah di samping kompetensi-kompetensi lainnya. Karena luas Pelayanan Prima, maka peneliti membatasinya. Penelitian berfokus pada Pelayanan Administrasi Akademik terhadap kepuasan peserta didik SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember-Mei 2023. Kajian pembahasan Pelayanan Prima di bidang Akademik dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta didik. Lokasi penelitian ini difokuskan di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi.

C. Rumusan Masalah

Penelitian ini mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Konsep Pelayanan Prima Akademik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi?
2. Bagaimana meningkatkan Pelayanan Prima Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi?

3. Bagaimana hambatan dan pendukung meningkatkan Pelayanan Prima Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Konsep Pelayanan Prima Administrasi Akademik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi.
2. Untuk menganalisis Pelayanan Prima Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi.
3. Untuk Menganalisis hambatan dan pendukung meningkatkan Pelayanan Prima Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi.

E. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah :

a. Bagi Sekolah

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga

bagi sekolah dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama terkait mengenai gaya kepemimpinan yang efektif untuk diterapkan dalam manajerial, sehingga tujuan sekolah dapat tercapai.

b. Bagi Guru

Sebagai bahan masukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas dalam membangun Pelayanan Prima Akademik guru dalam meningkatkan Kepuasan Peserta didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi.

c. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan.