

**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 01 BONDI DI KECAMATAN BONDI KABUPATEN SANGGAU**

Tomasima Jidoi

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

email: tomasima\_jidoi@yahoo.com

**ABSTRAK**

Peningkatan pelayanan pihak sekolah semakin menjadi perhatian utama siswa dari tahun ke tahun baik peran pemerintah maupun swasta. SMA Negeri 01 Bondi di Kecamatan Bondi Kabupaten Sanggau merupakan salah satu tempat tujuan bagi siswa untuk mendapatkan pelayanan pendidikan. Aset utama yang dimiliki oleh pihak sekolah adalah pelayanan dari pihak sekolah sedangkan tujuan utamanya adalah untuk mengetahui bagaimana kebijakan pendidikan dan kualitas pelayanan pendidikan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu pengolahan data untuk tujuan mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi. Pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, kuesioner, dan studi dokumenter. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Faktor-faktor yang mendukung terwujudnya kualitas pelayanan pendidikan dilihat dari lima dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan atau kepastian, empati dan benda berwujud.

**Kata Kunci:** Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan atau Kepastian, Empati, Benda Berwujud

**PENDAHULUAN**

Pendidikan bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa serta melahirkan generasi penerus yang kreatif dan produktif. Untuk melahirkan generasi penerus yang kreatif dan produktif perlu dukungan dari luar lingkungan sekolah dan dari dalam lingkungan sekolah, bentuk dukungan dari luar sekolah seperti orang tua siswa memberi atau membiayai sekolah anaknya sesuai kebutuhan yang diminta oleh pihak sekolah, sedangkan dukungan dari lingkungan sekolah seperti guru yang profesional dan didukung oleh fasilitas sekolah yang memadai.

Dalam meningkatkan pelayanan perlu kerjasama yang baik antara orang tua siswa, siswa dan pihak sekolah. Agar pelayanan Sekolah Menengah Atas Negeri 01 Bondi tetap sesuai dengan yang diinginkan, peran guru dan bagian staf sekolah dituntut mampu berkomunikasi dengan baik dengan para siswa bimbingannya. Pelayanan yang baik juga perlu umpan balik yaitu respon positif dari masing-masing pihak, mulai dari memberi masukan, kerjasama dan berpikir kemana arah ke depan yang lebih baik.

Kemajuan teknologi sangat mendukung kualitas pelayanan. Bukan hanya mempermudah dalam berkomunikasi tetapi juga sangat membantu dalam penyampaian

ilmu misalnya melalui media internet untuk mempermudah proses belajar yang tentunya perlu bimbingan dan dukungan positif dari masing-masing pihak.

Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 01 Bonti merupakan salah satu lembaga pendidikan atau instansi pemerintah yang berperan aktif dalam menunjang program pembangunan khususnya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Melalui peningkatan kualitas pelayanan yang didukung dengan kualitas sumber daya manusia yang ada diharapkan Sekolah Menengah Atas Negeri 01 Bonti dapat memenuhi tingkat kepuasan siswa. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang baik Sekolah Menengah Atas Negeri 01 Bonti dapat membantu para siswa untuk bisa mengembangkan ilmu, tempat untuk belajar bagaimana bersosialisasi dengan orang lain, tempat mendidik siswa agar berjiwa penuh pengabdian, tempat membina siswa agar dapat memanfaatkan ilmunya sebagai bekal bagi pembangunan nasional dan pembangunan daerah.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kebijakan pelayanan pada Sekolah Menengah Atas negeri 01 Bonti di Kecamatan Bonti kabupaten Sanggau dan Mengetahui kualitas pelayanan pendidikan pada Sekolah Menengah Atas negeri 01 Bonti di Kecamatan Bonti Kabupaten Sanggau.

## **KAJIAN TEORI**

Siswa dapat diartikan sebagai individu atau kelompok orang yang menggunakan atau memperoleh pelayanan jasa dari lembaga pendidikan. Dalam kenyataan siswa selalu berbeda dalam perilakunya antara individu yang satu dengan individu yang lain, sangatlah penting bagi lembaga pendidikan untuk mengetahui perilaku siswanya. Dengan mengetahui perilaku siswa, lembaga pendidikan dapat mengetahui apa yang sebenarnya yang diinginkan atau dibutuhkan oleh siswa sehingga lembaga pendidikan dapat memberikan pelayanan yang tepat bagi siswa dan pada akhirnya siswa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Menurut Dharmmesta, Swastha dan Handoko (2012: 10): “Perilaku konsumen adalah sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan pada kegiatan-kegiatan tersebut.”

Perilaku konsumen selalu berubah, dikarenakan adanya pengaruh internal serta eksternal dari konsumen atau siswa itu sendiri. Pengaruh internal misalnya adanya perubahan perilaku karena pengalaman yang mereka peroleh selama mengikuti proses pendidikan. Sedangkan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen atau siswa antara lain adanya informasi yang diterima oleh siswa, baik itu informasi dari orang lain maupun dari sumber lain yang diterima siswa itu sendiri. Perilaku konsumen sangat mempengaruhi siswa-siswi untuk tetap dapat memperoleh jasa yang mereka inginkan.

Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut (*word of mouth*) serta promosi yang dilakukan oleh lembaga pendidikan khususnya pada pelayanan, kemudian dibandingkan. Menurut Umar (2003: 2): “Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.” Sedangkan menurut Hamdani dan Lupiyoadi (2006: 175) “Jasa merupakan sejauhmana produk atau jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.”

Lembaga pendidikan selalu berusaha untuk menawarkan jasa yang berkualitas kepada para siswanya. Jasa yang berkualitas berarti jasa yang ditawarkan itu memiliki keunggulan bagi pengguna jasa baik itu dari segi biaya maupun dari segi harapan siswa.

Menurut Paul dan James H. yang dikutip oleh Wibowo (2011: 150): “*Total Quality Management* adalah komitmen organisasi untuk memuaskan pelanggan secara berkelanjutan memperbaiki setiap proses bisnis yang terkait barang atau jasa.” Sedangkan menurut Hamdani dan Lupiyoadi (2006: 175): “Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauhmana keluaran dalam memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.” Dengan kata lain terdapat dua faktor utama yang memuaskan kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Apabila pelayanan jasa yang diberikan baik dan dapat memberikan kepuasan kepada siswa, maka siswa akan merespon kembali dengan tindakan-tindakan seperti mereferensikan temannya. Kualitas merupakan salah satu faktor penting yang digunakan siswa untuk mengevaluasi jasa. Kotler (2005: 123) menyatakan bahwa ada lima penentu jasa yang digunakan oleh para konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa (pelayanan). Kelima penentu tersebut adalah:

1. Keandalan (*Reliability*)  
Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang disajikan secara meyakinkan dan akurat.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat.
3. Jaminan atau Kepastian (*Assurance*)  
Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Empathy*)  
Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.
5. Benda Berwujud (*Tangible*)  
Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi.

Lembaga pendidikan yang selalu memperhatikan kualitas layanan jasa yang diberikan kepada siswa selalu memperhatikan kualitas jasa yang dibutuhkan pada setiap individu siswa. Menurut Kotler (2005: 122): “Mengungkapkan formulasi model kualitas jasa yang diperlukan dalam layanan jasa.” Dalam kualitas jasa ini dijelaskan ada lima kesenjangan yang dapat mengakibatkan ketidakberhasilan penyerahan jasa, antara lain:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen: Manajemen tidak selalu memahami dengan tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu jasa: Manajemen mungkin memahami dengan tepat keinginan-keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar kinerja pengurus rumah sakit mungkin meminta perawat memberi layanan cepat tanpa menguraikannya dengan sangat jelas.
3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyerahan jasa: karyawan mungkin kurang terlatih tidak mampu atau tidak mau mematuhi standar atau mereka mungkin dihadapkan pada standar yang saling bertentangan, seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan pelanggan.
4. Kesenjangan antara jasa dan komunikasi eksternal: harapan-harapan konsumen dipengaruhi pernyataan yang dikeluarkan perwakilan dan iklan perusahaan.
5. Kesenjangan antara persepsi jasa dan jasa yang diharapkan: kesenjangan ini terjadi apabila konsumen tersebut memiliki persepsi yang keliru tentang mutu jasa tersebut.

Seperti lembaga pendidikan lainnya Sekolah Menengah Atas Negeri 01 Bonti juga mempunyai harapan-harapan untuk lebih maju dalam menghadapi perkembangan ilmu dan teknologi. Jasa yang berkualitas selalu berorientasi pada kepentingan siswa-siswi.

Pada dasarnya pengertian kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi pengertian kepuasan konsumen (siswa-siswi) bahwa suatu jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kepuasan atau *satisfaction* yang artinya melakukan sesuatu yang cukup baik dan memadai. Namun ditinjau dari perspektif perilaku siswa yang beragam sampai saat ini pengertian kepuasan belum ada

kesepakatan dicapai. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kepuasan konsumen, maka berikut ini disajikan beberapa pengertian kepuasan menurut para ahli.

Menurut Mowen dan Minor (2002: 89): “Kepuasan konsumen adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.” Menurut Kotler (2005: 70): “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.” Sedangkan menurut Tjiptono (2005: 350): “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.”

Dari kedua pendapat ilmuwan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah respon perasaan (emosional) yang positif setelah memperoleh atau memakai jasa atau pelayanan yang berkualitas.

## **METODE PENELITIAN**

### **Bentuk Penelitian**

Artikel ini adalah penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data kuesioner, studi dokumenter, wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 235 orang siswa, jumlah sampel yang diambil adalah 100 orang siswa SMAN 01 Bonti di Kecamatan Bonti Kabupaten Sanggau. Analisis data menggunakan Skala Likert.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Keandalan**

Berikut ini tanggapan responden mengenai keandalan pada SMA Negeri 01 Bonti dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

**TABEL 1**  
**SMA NEGERI 01 BONTI DI KECAMATAN BONTI KABUPATEN SANGGAU**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEANDALAN**

<b>Variabel Penelitian</b>		<b>Nilai</b>
<b>Keandalan</b>		
1	Prosedur penerimaan dan pelayanan calon siswa yang cepat	3,92
2	Pelayanan dalam proses pembayaran administrasi sekolah	4,14
3	Jadwal pembayaran SPP pada SMA Negeri 01 Bonti.	4,33
4	Pihak sekolah memberikan toleransi kepada siswa yang tidak bisa membayar SPP sesuai jadwal.	4,42
5	Pihak sekolah membantu siswa yang bermasalah dalam hal keuangan.	4,41
Jumlah		21,22

*Sumber: Data olahan, 2015*

Dari Tabel 1 dapat diketahui tanggapan dari 100 orang responden mengenai prosedur penerimaan dan pelayanan calon siswa yang cepat sebesar 3,92 persen, pelayanan dalam proses pembayaran administrasi sekolah sebesar 4,14 persen, jadwal pembayaran SPP pada SMA Negeri 01 Bonti sebesar 4,33 persen, pihak sekolah memberikan toleransi kepada siswa yang tidak bisa membayar SPP sesuai jadwal sebesar 4,42 persen, dan pihak sekolah membantu siswa yang bermasalah dalam hal keuangan sebesar 4,41 persen.

2. Daya Tanggap

Berikut ini tanggapan responden mengenai daya tanggap pada SMA Negeri 01 Bonti dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

**TABEL 2**  
**SMA NEGERI 01 BONTI DI KECAMATAN BONTI KABUPATEN SANGGAU**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DAYA TANGGAP**

Variabel Penelitian		Nilai
<b>Daya Tanggap</b>		
1	Guru cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan siswa.	3,65
2	Kepala sekolah bersedia membantu siswa yang menghadapi kesulitan.	3,54
3	Tenaga pendidikan bertindak cepat saat siswa membutuhkan bantuan akademik.	4,40
Jumlah		11,59

*Sumber: Data olahan, 2015*

Dari Tabel 2 dapat diketahui tanggapan dari 100 orang responden mengenai guru cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan siswa sebesar 3,65 persen. Kepala Sekolah bersedia membantu siswa yang menghadapi kesulitan sebesar 3,54 persen, tenaga pendidikan bertindak cepat saat siswa membutuhkan bantuan akademik sebesar 4,40 persen.

3. Jaminan

Berikut ini tanggapan responden mengenai jaminan pada SMA Negeri 01 Bonti dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

**TABEL 3**  
**SMA NEGERI 01 BONTI DI KECAMATAN BONTI KABUPATEN SANGGAU**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP JAMINAN**

Variabel Penelitian		Nilai
<b>Jaminan</b>		
1	Pengetahuan dan kemampuan para guru.	3,80
2	Bimbingan dan kegiatan ekstrakurikuler dari pihak sekolah.	4,22
3	Siswa merasa senang saat berada di lingkungan sekolah.	4,62
4	Siswa merasa aman dan tenang saat meninggalkan kendaraan diparkiran pada saat pelajaran berlangsung.	4,71
Jumlah		17,35

*Sumber: Data olahan, 2015*

Dari Tabel 3 dapat diketahui tanggapan dari 100 orang responden mengenai pengetahuan dan kemampuan para guru sebesar 3,80 persen, bimbingan dan kegiatan ekstrakurikuler dari pihak sekolah sebesar 4,22 persen, siswa merasa senang saat berada di lingkungan sekolah sebesar 4,62 persen dan siswa merasa aman dan tenang saat meninggalkan kendaraan di parkir pada saat pelajaran berlangsung sebesar 4,71 persen.

4. Empati

Berikut ini tanggapan responden mengenai empati pada SMA Negeri 01 Bonti dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

**TABEL 4**  
**SMA NEGERI 01 BONTI DI KECAMTAN BONTI KABUPATEN SANGGAU**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP EMPATI**

Variabel Penelitian		Nilai
<b>Empati</b>		
1	Kepala sekolah memberikan perhatian kepada siswa yang bermasalah secara akademik.	4,29
2	Tata usaha memberikan perhatian kepada siswa yang bermasalah.	3,58
3	Guru memberikan perhatian khusus kepada siswa yang kurang mampu dalam pelajaran .	3,53
4	Tata usaha memeberikan perhatian kepada siswa yang bermasalh dengan administrasi.	3,99
Jumlah		15,39

*Sumber: Data olahan, 2015*

Dari Tabel 4 dapat diketahui tanggapan dari 100 orang responden mengenai Kepala Sekolah memberikan perhatian kepada siswa yang bermasalah secara akademik sebesar 4,29 persen, Tata Usaha memberikan perhatian kepada siswa yang bermasalah sebesar 3,58 persen, Guru memberikan perhatian khusus kepada siswa yang kurang mampu dalam pelajaran sebesar 3,53 persen, Tata Usaha memberikan perhatian kepada siswa yang bermasalah dengan administrasi sebesar 3,99 persen.

5. Benda Berwujud

Berikut ini tanggapan responden mengenai benda berwujud pada SMA Negeri 01 Bonti dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

**TABEL 5**  
**SMA NEGERI 01 BONTI DI KECAMATAN BONTI KABUPATEN SANGGAU**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP BENDA BERWUJUD**

<b>Variabel Penelitian</b>		<b>Nilai</b>
<b>Benda Berwujud</b>		
1	Kebersihan lingkungan sekolah	4,15
2	Kebersihan kelas	3,09
3	Penyusunan meja dan kursi ditiap kelas	4,70
4	Penampilan fisik	4,00
5	Parkir yang luas	2,89
6	Fasilitas laboratorium yang memadai di SMA Negeri 01 Bonti	2,49
Jumlah		21,32

*Sumber: Data olahan, 2015*

Dari Tabel 5 dapat diketahui tanggapan dari 100 orang responden mengenai kebersihan lingkungan sekolah sebesar 4.15 persen, kebersihan kelas sebesar 3,09 persen, penyusunan meja dan kursi di tiap kelas sebesar 4,70 persen, penampilan fisik sebesar 4,00 persen, parkir yang luas sebesar 2,89 persen dan fasilitas laboratorium yang memadai di SMA Negeri 01 Bonti sebesar 2,49 persen.

## **PENUTUP**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan bagi SMA Negeri 01 Bonti dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Adapun saran yang diberikan oleh penulis sebagai berikut: Kebijakan yang ditentukan oleh Sekolah Menengah Atas Negeri 01 Bonti di Bonti Kabupaten Sanggau dalam meningkatkan kualitas pelayanan sudah cukup baik. dari dimensi keandalan prosedur penerimaan dan pelayanan siswa, pelayanan pembayaran SPP dan bantuan permasalahan siswa saat siswa bermasalah dalam keuangan dinilai baik dan puas. Pada dimensi daya tanggap Guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa, Kepala Sekolah membantu kesulitan, dan tenaga pendidik cukup cepat saat siswa membutuhkan bantuan akademik dinilai baik dan puas. Dimensi jaminan pengetahuan dan kemampuan guru, bimbingan ekstrakurikuler, suasana di sekolah dan keamanan dinilai baik dan memuaskan. Pada dimensi empati perhatian Kepala Sekolah, Tata Usaha, dan Guru dinilai baik dan puas. Pada dimensi benda



berwujud kebersihan, lingkungan, kelas, kerapian dan parkir dinilai baik dan puas, namun di fasilitas dinilai kurang baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Dharmmesta, Swastha, Basu, dan T. Hani Handoko. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, edisi pertama. Yogyakarta: Anggota IKAPI, 2012.

Hamdani dan Lupiyoadi, Rambat A. *Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Judul asli: Marketing Management*), edisi 11, jilid 2. Penerjemah Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005.

Mowen, C. John dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen* (judul asli: Customer Behavior). Penerjemah: Dwi Kartini Yahya, edisi kelima, jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2002.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, edisi 3. Malang, Jawa Timur: Bayumedia Publishing, 2005.

Umar, Husein. *Studi Kelayakan Dalam Bisnis Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Anggota IKAPI, Jakarta: 2003.

Wibowo. *Manajemen Kinerja*, edisi ketiga, Yogyakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011.