

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sedang gencar melakukan pelayanan kepada publik baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, bahkan lembaga pendidikan negeri ataupun swasta. Pelayanan publik merupakan salah satu kinerja yang harus dilakukan oleh pemerintah atau lembaga lainnya. Hal yang dibutuhkan saat ini dikalangan masyarakat seperti pelayanan kesehatan, transportasi, dan pendidikan harus diberikan pelayanan yang baik. Segala hal tentang pelayanan kepada publik harus semakin mudah, cepat, baik dan terukur. Fikri (2016, hlm. 120) persaingan pelayanan terhadap publik pada saat ini semakin ketat, banyak unit-unit pelayanan perusahaan atau pendidikan yang dahulu hanya memberikan pelayanan dengan seadanya. Akan tetapi pada saat ini mereka dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima dalam rangka meningkatkan kualitas dari pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan merasa puas dan sesuai dengan harapan. Sehingga setiap lembaga pelayanan harus mampu melayani dan memenuhi keinginan dari pelanggan.

Sinambela (2011, hlm.5) mengungkapkan “Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan secara teoritis, tujuannya adalah untuk memuaskan masyarakat”.

Menurut Undang - Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, Bab 1 pasal 1, tentang ketentuan umum sebagai berikut :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan laporan terbaru dari Komisioner Ombudsman RI Adrianus Meliala menilai masyarakat mampu bersikap aktif dalam mendorong perbaikan

pelayanan publik. Adrianus berkaca pada temuan survei Indeks Persepsi Maladministrasi 2018 di 10 provinsi. Survei ini melibatkan 2.818 responden. Sebanyak 79,4 % responden bersedia melaporkan jika ada permasalahan pelayanan publik ke pihak terkait, seperti Ombudsman. Sementara, sisa responden lainnya tidak melapor. Jadi, ketika mereka merasa ada yang kurang beres dan kurang nyaman seperti pelayanan di sekolah, rumah sakit dan administrasi kependudukan. Mereka memberikan jawaban yang bagus yaitu bersedia untuk melapor sebanyak 79,40 % merupakan suatu hal yang positif kata Adrianus di Gedung Ombudsman Jakarta, Kamis (21/2/2019). Temuan tersebut mencerminkan sikap masyarakat ingin memperbaiki pelayanan publik yang masih rendah. Survei ini dilakukan di 10 provinsi yang mendapatkan predikat hijau dalam survei kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik Tahun 2017. Sepuluh provinsi yang disurvei salah satunya adalah Jawa Barat. Survei dilakukan di empat fokus pelayanan, yaitu kesehatan, perizinan, administrasi kependudukan, dan pendidikan (kompas.com).

Di era generasi milenial seperti saat ini membuat kondisi persaingan dalam dunia pendidikan semakin ketat. Salah satu bidang pendidikan yang merasakan persaingan saat ini adalah bisnis pendidikan. Banyak peluang yang menjanjikan bagi sebuah lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan siswa dalam memahami pelajaran. Perkembangan zaman yang berubah pesat membuat para pendidik membantu siswanya untuk mengikuti pola baru yaitu dimana pola pikir dahulu yang kaku menjadi lebih terbuka dan modern dengan diiringi perubahan teknologi sebagai sarannya. Hal ini sangat berpengaruh dalam kemajuan pendidikan di Indonesia.

Pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat diwajibkan oleh setiap pemerintah di negara manapun termasuk di Indonesia. Sekolah adalah suatu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan. Dalam Nugroho (2018, hlm. 552) dunia pendidikan saat ini semakin berkembang, persaingan antar penyelenggaraan lembaga seperti Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) semakin ketat. Hal tersebut terlihat dari usaha sekolah dalam memperbaiki kualitas pengajaran, penyediaan fasilitas dan sumber daya manusia yang berpengalaman sehingga mampu membangun hubungan yang baik di dalam

negeri ataupun di luar negeri. Dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan kepada siswa yang merupakan kunci utama memenangkan sebuah persaingan. Peningkatan pelayanan pendidikan merupakan syarat paling utama untuk menghasilkan sumber daya manusia yang mampu berperan dan bersaing secara global. Persaingan yang semakin ketat antar sekolah saat ini sehingga mengharuskan setiap sekolah melakukan peningkatan penyelenggaraan pelayanan akademik.

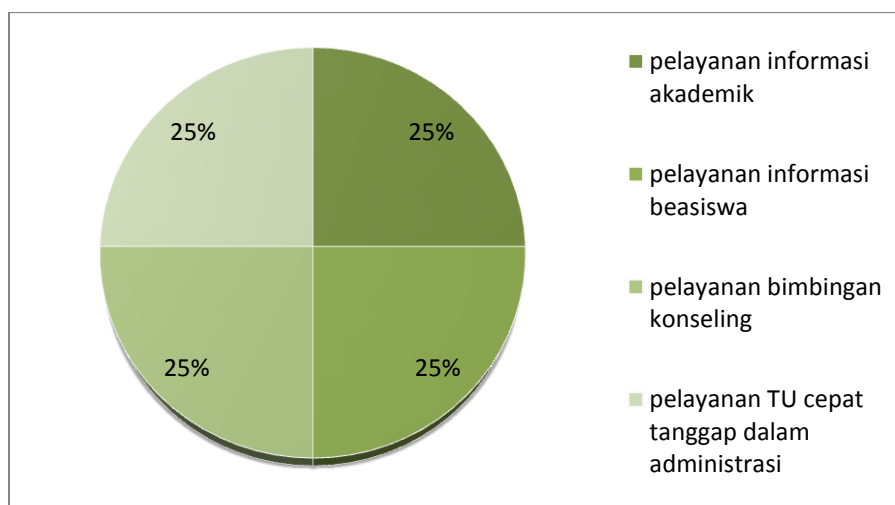
Apriliana (2014, hlm. 213) sekolah menengah kejuruan sebagai salah satu bentuk satuan pendidikan formal dituntut untuk bisa memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan dan keinginan siswa tanpa memandang status sosial dari siswa yang bersangkutan. Sekolah juga harus bisa memberikan pelayanan akademik yang memuaskan, yaitu mampu memenuhi kebutuhan siswa selama belajar di sekolah dari awal hingga lulus baik dalam pembelajaran ataupun diluar pembelajaran. Sekolah menganggap bahwa pelayanan akademik dan pelayanan non akademik merupakan suatu faktor yang dapat menunjang keberhasilan belajar siswa. Baik pelayanan dari jurusan, guru sebagai tenaga pengajar, staf tata usaha serta fasilitas lainnya.

Jika diperhatikan siswa saat ini sudah dipastikan termasuk dalam generasi Milenial. Sebagai generasi Milenial berdasarkan pengalaman peneliti selama pendidikan disekolah sedikit sensitif mengenai kepuasan. Kepuasan dikalangan milenial merupakan hal yang sangat penting untuk keberlangsungan proses pendidikan. Karena generasi milenial mempunyai karakter tersendiri yang berbeda dari generasi sebelumnya. Ingin segala sesuatu serba cepat dan instant termasuk kegiatan proses administrasi dan pelayanan akademik. Apabila ada keterlambatan dalam penyampaian informasi atau terjadinya *miss communication* membuat kaum milenial banyak mengeluh. Hal tersebut harus di manfaatkan oleh sekolah dengan meningkatkan sistem informasi akademik agar siswa merasa lebih nyaman dengan pelayanan akademik yang serba mudah.

Menurut Sopiadin (2010, hlm. 33) bahwa “Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena

adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya". Sehingga kepuasan siswa yaitu perasaan senang yang dirasakan oleh siswa setelah mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan gagal untuk memenuhi harapan siswa tidak akan puas demikian apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa akan merasa puas dan apabila pelayanan melebihi harapan siswa akan merasa sangat puas. Dimana kepuasan tersebut dilihat dari pelayanan yang didapat oleh siswa yang menjadi salah satu faktor bagi sekolah sebagai tolak ukur dalam bersaing. Karena kepuasan siswa merupakan kunci utama bagi lembaga pendidikan agar tetap bertahan dalam menghadapi sebuah tantangan dimasa depan dan persaingan ketat yang sedang berlangsung saat ini. Seperti banyak bermunculannya sekolah - sekolah menengah kejuruan swasta. Selain itu, pelayanan yang memuaskan akan membuat siswa loyal kepada sekolah.

Berdasarkan observasi melalui hasil data *folling* sementara yang disebarkan kepada siswa memperoleh data sebagai berikut:



Sumber : data diolah kembali

Gambar 1.1

Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan

Bersumber pada data di atas, penjelasan mengenai pelayanan terhadap tingkat kepuasan siswa dalam lima aspek. Yaitu pelayanan sekolah mengadakan sosialisasi mengenai informasi akademik atau non akademik memperoleh 25%, pelayanan sekolah memberikan informasi mengenai beasiswa kepada siswa memperoleh 25%, pelayanan bimbingan konseling

kepada siswa disekolah memperoleh 25%, dan pelayanan staf tata usaha sudah cepat tanggap dalam melayani administrasi siswa memperoleh 25%. Secara keseluruhan dari data tersebut sebagian besar siswa merasa cukup.

Masih terdapat keluhan dari beberapa siswa terkait pelayanan akademik yang diterima dengan alasan kondisi ruang kelas, ruang laboratorium praktikum kurang nyaman dan memadai sehingga menciptakan kondisi belajar yang kurang kondusif, kurangnya tenaga sumber daya manusia untuk mengajar, guru kurang dapat menumbuhkan rasa percaya kepada siswa, serta pelayanan staf tata usaha yang belum optimal ketika melayani siswa. Hal tersebut menggambarkan bahwa siswa kurang puas terhadap pelayanan akademik yang diterimanya.

Pelayanan akademik adalah suatu kegiatan akademik yang ditawarkan kepada suatu pihak yaitu siswa baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka pencapaian tujuan akademik. Kepuasan siswa ditentukan oleh kualitas pelayanan akademik. Dengan adanya pelayanan akademik akan sangat membantu siswa merencanakan pembelajaran dalam segala aspek yang berhubungan dengan kebutuhan siswa. Sehingga akademik membantu siswa dengan memberikan jasa pelayanan kepada siswa secara langsung dengan tujuan mempermudah dalam menyelesaikan segala keperluan siswa selama melakukan jenjang pendidikan. Sehingga dapat menjadikan siswa sebagai lulusan terbaik.

Sekolah kejuruan dapat meningkatkan kepuasan siswa caranya dengan memberikan pelayanan akademik yang terbaik untuk dapat mencapai kebutuhan serta keinginan sesuai harapan siswa. Apriliana (2014, hlm. 213) pelayanan akademik yang baik mampu memberikan dorongan bagi siswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. Siswa mampu memberikan manfaat bagi sekolah setelah merasakan kepuasan, misalnya menggunakan jasa lembaga pendidikan untuk studi lanjut, mempromosikan kepada teman, keluarga ataupun orang lain yang akhirnya akan meningkatkan citra dari sekolah tersebut.

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Oleh karena itu peneliti membuat judul **“Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari paparan di atas yaitu latar belakang masalah disini penulis membuat suatu identifikasi masalah :

1. Kurangnya tenaga sumber daya manusia untuk mengajar
2. Pelayanan staf Tata Usaha yang belum optimal ketika melayani siswa.
3. Pelayanan mengenai informasi akademik dari sekolah belum optimal
4. Belum optimalnya pelayanan informasi beasiswa kepada siswa
5. Pelayanan bimbingan konseling yang diberikan kepada siswa belum optimal
6. Adanya keterlambatan dalam penyampaian informasi terhadap siswa atau terjadinya *miss communication*.
7. Adanya siswa yang merasa kurang puas dengan pelayanan akademik.

C. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan akademik di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi?
3. Seberapa besar pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan di atas peneliti akan membuat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui pelayanan akademik di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi.
2. Mengetahui kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi.

3. Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada pembaca dan juga menjadi pembelajaran kepada penulis untuk dapat membuat penelitian ini lebih baik lagi.

2. Manfaat dari Segi Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak lembaga tempat penelitian akan pentingnya pelayanan akademik yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan siswa selama di sekolah.

3. Manfaat Praktis

a. Bagi Sekolah

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi, masukan serta manfaat sebagai bahan pertimbangan bagi sekolah untuk meningkatkan pelayanan akademik yang diberikan kepada siswa atau masyarakat sekitar.

b. Bagi guru

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi serta masukan berharga bagi para guru dalam melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pembelajaran dan pelayanan kepada siswa di dalam kelas ataupun di luar kelas.

c. Bagi Siswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk membuat siswa merasakan pelayanan akademik yang baik dari sekolah untuk membantu mempermudah menyelesaikan segala keperluan siswa dan hal lain yang menjadi kebutuhan.

d. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan informasi juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan akademik di sebuah Sekolah Menengah Kejuruan.

4. Manfaat dari Segi Isu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan agar peneliti selanjutnya mampu menimbulkan rasa ingin tahu yang lebih tinggi untuk meneliti tentang pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa di sekolah.

F. Definisi Operasional

1. Pengertian Pengaruh

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2011, hlm. 400) “Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang ataupun benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang”.

2. Pengertian Pelayanan Akademik

Kotler dan Keller (2013, hlm. 356) mengungkapkan “bahwa Pelayanan akademik yaitu semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

3. Pengertian Kepuasan Siswa

Sopiatin (2010, hlm. 33) mengungkapkan “Kepuasan siswa adalah suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya”.

Jadi yang dimaksud dengan Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi adalah sejauh mana manfaat pelayanan akademik yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Dimana Pelayanan akademik merupakan sebuah kinerja yang diberikan oleh sekolah dengan adanya interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau seseorang dengan mesin yang tidak dapat dirasakan langsung oleh indera dengan tujuan menyediakan kepuasan. Sehingga kepuasan siswa yaitu suatu hal yang didapatkan langsung oleh seseorang baik perasaan senang atau gembira setelah mendapatkan sebuah

pelayanan yang sesuai dengan keinginan untuk menyelesaikan segala keperluan selama jenjang pendidikan.

G. Sistematika Skripsi

Menginduk pada Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah terbitan Universitas Pasundan (2019, hlm 22) sistematika penulisan skripsi ini meliputi lima bab, yaitu sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini bermaksud mengantarkan pembaca ke dalam pembahasan suatu masalah, masalah yang akan diteliti yaitu pelayanan akademik sebagai variabel X dan kepuasan siswa sebagai variabel Y. Esensi dari bagian pendahuluan adalah pernyataan tentang masalah penelitian. Sebuah penelitian diselenggarakan karena terdapat masalah yang perlu dikaji secara lebih mendalam terutama pelayanan akademik yang kurang memberikan kepuasan kepada siswa khususnya di sekolah menengah kejuruan. Masalah penelitian timbul karena terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah pelayanan di sekolah. Dengan membaca bagian pendahuluan, pembaca mendapat gambaran arah permasalahan dan pembahasan dari penelitian yang akan dilakukan.

Bab II Kajian Teori dan Kerangka Pemikiran

Pada bab kajian teori berisi deskripsi teoritis yang memfokuskan kepada hasil kajian di atas teori, konsep, kebijakan, dan peraturan yang ditunjang oleh hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan masalah penelitian. Melalui kajian teori ini peneliti merumuskan definisi konsep dan defini operasional variabel. Dalam kajian teori mengenai pelayanan akademik menggunakan teori dari Kotler dan Keller sedangkan untuk kepuasan siswa menggunakan teori dari Sopiadin. Menurut Kotler dan Keller (2013, hlm. 356) “Pelayanan akademik merupakan semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”. Selanjutnya kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiadin, 2010 hlm. 33).

Kajian teori dilanjutkan dengan perumusan kerangka pemikiran yang menjelaskan keterkaitan dari variabel – variabel yang terlibat dalam penelitian yaitu pelayanan akademik sebagai variabel X dan kepuasan siswa sebagai variabel Y. Apabila pelayanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan maka siswa akan merasa puas, Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka siswa tidak akan puas. Sehingga pelayanan akademik merupakan salah satu hal yang menentukan kepuasan siswa. Untuk mengetahui apakah siswa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan, dapat diketahui melalui indikator dari pelayanan akademik. Adapun indikator tersebut yaitu keandalan atau keterampilan, daya tanggap, jaminan, empati, prasarana atau fasilitas lain. Dengan demikian, kajian teori bukan hanya menyajikan teori yang ada, akan tetapi mengungkapkan alur pemikiran peneliti tentang masalah yang diteliti dan dipecahkan dengan kebijakan dan peraturan yang ada.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan secara sistematis dan terperinci langkah-langkah dan cara yang digunakan dalam menjawab sebuah permasalahan dan memperoleh simpulan. Selain itu hal yang dibahas pada bab ini mengenai metode penelitian, desain penelitian, subjek dan objek penelitian, pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data, serta prosedur penelitian.

Metode dan desain penelitian yang digunakan yaitu survey dengan pendekatan kuantitatif, subjek pada penelitian ini yaitu siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi, teknik pengumpulan data yang sesuai kebutuhan penelitian yaitu angket yang dilengkapi dengan instrumen penelitian, teknik analisis data kuantitatif disampaikan jenis analisis statistik beserta jenis *software* yaitu SPSS, prosedur penelitian yang digunakan berisi aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyampaikan dua hal utama, yakni (1) temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian, dan (2) pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang

telah dirumuskan. Pembahasan dari analisis data yang ditemukan penulis di lapangan yaitu mengenai gambaran pelayanan akademik di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi, kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi, dan Seberapa besar pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi.

Bab V Simpulan dan Saran

Simpulan merupakan uraian yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap analisis temuan hasil penelitian mengenai gambaran pelayanan akademik di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi, kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi, dan Seberapa besar pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi. Simpulan harus menjawab rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang ada di atas. Oleh karena itu pada bagian simpulan disajikan pemaknaan peneliti terhadap semua hasil dan temuan penelitian. Penulisan simpulan dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu cara dari dua cara berikut, yaitu simpulan butir demi butir atau simpulan dengan cara uraian.

Saran merupakan rekomendasi yang ditujukan kepada para pembuat kebijakan, pengguna, atau kepada peneliti berikutnya yang berminat untuk melakukan penelitian selanjutnya, dan kepada pemecah masalah ketika di lapangan atau *follow up* dari hasil penelitian.

Daftar Pustaka

Daftar Pustaka merupakan suatu susunan tulisan di akhir sebuah karya ilmiah yang berisi uraian sumber - sumber referensi berupa nama penulis, judul tulisan, penerbit, identitas penerbit dan tahun terbit. Kemudian disusun secara alfabetis tidak hanya huruf terdepannya, tetapi juga huruf kedua dan seterusnya. Daftar pustaka ini sering digunakan sebagai sumber atau rujukan seorang penulis dalam melakukan penelitian. Sumber tersebut baik dari buku, jurnal ataupun internet. Khusus sumber rujukan yang diambil dari internet, harus berupa artikel dan makalah yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah bukan bersumber dari blog atau wikipedia.

Adapun peraturan dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasundan Bandung untuk sumber referensi yang digunakan terdiri dari minimum 50% artikel jurnal, maksimum 30% buku, dan maksimum 20% referensi lainnya.