

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

R. Akhmad Munjin¹, Siti Murti Dewi²

¹R. Akhmad Munjin, amunjin@unida.ac.id

²Siti Murti Dewi, d.2110836@unida.ac.id

Program Studi Adminisrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Jawa Barat, Indonesia

Korespondensi Author : Siti Murti Dewi

Email : d.2110836@unida.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan administrasi di SMK Amaliah 2 Ciawi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di SMK Amaliah 2 Ciawi Bogor berjalan dengan sangat baik dan kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kata Kunci: kualitas, pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan (Customer Service) adalah suatu kegiatan yang dirancang atau dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, biasanya berdasarkan kebutuhan pelanggan. Kamus Bahasa Indonesia mengartikan kerja sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain, dan pengabdian sebagai uluran tangan (menolong orang yang membutuhkan). Layanan ini merupakan inti dari banyak proses pembuatan proyek. Proses memuaskan karya orang lain yang berkesinambungan terjadi sepanjang kehidupan masyarakat sebagai proses pelayanan sehari-hari. Menurut R. Supriyono Pelayanan itu berdasarkan kebutuhan pelanggan, kita hanya bisa memberikan pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan, oleh karena itu pelayanan sangat penting untuk menunjang pelanggan atau pelayanan. Jasa adalah manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, baik yang berkaitan dengan barang fisik maupun tidak, menciptakan benda yang tidak mempunyai tujuan dan tidak mendorong partisipasi dalam hal apa pun. Pelayanan yang baik akan membuat karyawan (dan juga pelanggan internal) senang. Sebagaimana dikemukakan oleh Musqari dan Huda, kualitas pelayanan disebut juga dengan kualitas pelayanan,

mengacu pada perbedaan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima atau diterimanya. Ekspektasi merupakan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diberikan perusahaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan penting dalam membedakan pelayanan aktual dengan pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan pelanggan. Pelanggan dapat melakukan evaluasi pelayanan untuk menciptakan kepuasan. Menurut definisi Yansah kualitas pelayanan mengacu pada seluruh aspek dan fitur produk atau layanan yang mempengaruhi kepuasan kebutuhan layanan pelanggan.

Kualitas layanan adalah karakteristik layanan suatu organisasi yang menanggapi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang baik merupakan hal terpenting yang dipikirkan pelanggan saat melakukan pembelian. Putri dan Utomo berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran apakah produk atau jasa tersebut berguna untuk digunakan, dan sebaliknya, apakah produk atau jasa tersebut lengkap atau bernilai dalam penggunaan. Harga properti tersebut dinilai masuk akal. Dapat juga dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu ukuran untuk mengukur mutu suatu pekerjaan atau pelayanan. Kualitas layanan mengacu pada keunggulan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta keakuratan penyampaian untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan aktual yang diterima. Pelayanan yang baik adalah perbedaan antara harapan dan pelayanan sebenarnya. Untuk bertahan dan mempertahankan preferensi pelanggan, penting untuk fokus dan meningkatkan pelayanan yang baik. Menurut Lubis (2013:78), kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelanggan memenuhi kebutuhannya dan berhasil memenuhi kebutuhan tersebut. Dapat juga dikatakan bahwa pelayanan yang baik dikelola untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pelayanan Administrasi adalah salah satu kegiatan yang tidak pisahkan dari sebuah organisasi, begitu pula di SMK Amaliah 2 Ciawi Bogor. Proses pelayanan

administrasi pada organisasi akan mempengaruhi berbagai proses pencapaian tujuan organisasi. Menurut Yulianti Ramadhan, S.Pd., Gr. selaku wakil kepala sekolah bidang Humdi pelayanan administrasi memiliki peran yang sangat penting bagi suatu organisasi, yakni sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta didik. SMK Amaliah 2 Ciawi berusaha membangun hubungan organisasi yang baik melalui pelayanan baik internal maupun eksternal.

METODE PENELITIAN

Metode yang di gunakan pada proses pengumpulan informasi merupakan tahap yang paling penting dalam proses penelitian, karena tujuan utamanya adalah memperoleh data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang baik pada hakikatnya adalah penjualan kegiatan, manfaat atau kepentingan yang tidak terbukti dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah tingkat kinerja yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan yang ditawarkan tergantung pada keunikan dan kualitas penyedia layanan dan apakah memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam buku Kotler, jasa diartikan sebagai suatu tindakan atau jasa yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang diperlukan dan tidak menimbulkan hak milik. Manufaktur mungkin melibatkan atau tidak melibatkan produk fisik. Layanan disediakan oleh produsen untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan dan untuk menjamin kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, pelayanan diartikan sebagai satu atau lebih layanan yang ditawarkan oleh pemilik layanan dalam hal hubungan, kompetensi dan persahabatan yang ditunjukkan oleh perilaku dan karakteristik pemberian layanan yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan

yang diterima atau diterimanya dengan kebutuhan/harapan aktualnya terhadap pelayanan perusahaan.

Menurut Fandy Tjiptono (2015) mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu : 1. Perhatian dan kepedulian membuat pelanggan percaya bahwa karyawan dan proyek yang ada dapat menyelesaikan permasalahannya, 2. Spontanitas, Karyawan selalu menunjukkan kesediaan untuk memecahkan masalah pelanggan, 3. Employees who solve problems and interact directly with customers need to be able to work on existing models, including training, to provide better service, 4. Jika situasi buruk terjadi selama pemeliharaan, karyawan khusus harus tersedia untuk mengatasi situasi tersebut.

SMK Amaliah 2 Ciawi Bogor merupakan sekolah yang menjunjung tinggi nilai-nilai Unitarian dan prinsip-prinsipnya dilandasi oleh visi SMK Amaliah 2 Ciawi Bogor. Dengan berpegang teguh pada nilai-nilai Pelayanan administrasi di sekolah harus mampu memberikan hasil kerja internal yang baik terhadap pihak internal maupun eksternal. Pengelolaan yang baik di SMK Amaliah 2 Ciawi Bogor didengar oleh semua pihak baik di dalam maupun di luar sekolah. Manajemen tidak hanya terfokus pada mutu pelayanan saja, namun dalam arti yang lebih luas, pelayanan manajemen adalah pelaksanaan pelayanan dengan penuh ketaatan dan keikhlasan guna memberikan pelayanan yang terbaik dalam kegiatan manajemen. Pengelolaannya diberikan kepada pihak ketiga berupa orang tua siswa yang akan mendaftarkan anaknya ke sekolah di SMK Amaliah 2 Ciawi. Dari pengalaman ini, ketika seseorang memberikan pelayanan tingkat tertinggi, menyeimbangkan pelayanan dengan pengetahuan dan komunikasi yang baik dalam menyampaikan setiap perkataannya, akan membuat perbedaan pada kesan pertama. Kualitas pelayanan manajemen akan ditentukan oleh persepsi pelanggan, namun di SMK Amaliah 2 Ciawi dapat yakin bahwa segala sesuatunya dilakukan dengan kemampuan terbaiknya dalam memberikan pelayanan kepada penyedia jasa eksternal. Pelayanan administrasi lainnya mencakup pelaksanaan tugas-tugas administratif, seperti menulis, meninjau dan

mendistribusikan dokumen, yang dilakukan sesuai dengan pedoman dan aturan yang digunakan untuk membuat pelayanan administrasi seefisien mungkin. Oleh karena itu, hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan manajemen di SMK Amaliah 2 Ciawi. Bimbingan dan pembinaan struktur sekolah menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Pelayanan administrasi SMK Amaliah 2 Ciawi sangat baik karena dapat dilihat secara langsung, kejelasan struktur petunjuk sekolah, pemberian tugas dan pembinaan untuk menjaga mutu serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada pihak ketiga bagi pengguna. Menjaga reputasi sekolah sebagai sekolah yang baik juga memberikan kesan yang baik terhadap program-programnya. Situasi ini dapat diperkuat melalui kerjasama sekolah-bisnis, partisipasi siswa dalam kegiatan sekolah, dukungan terhadap kegiatan sekolah, dan peningkatan kualitas pendidikan di sekolah menengah.

KESIMPULAN

Bentuk pelayanan administrasi yang diberikan adalah dengan mengupayakan proses administrasi yang sesuai dengan kaidah yang berlaku di sekolah, dimana dilakukan dengan proses yang menjunjung tinggi pelayanan maksimal untuk menciptakan proses administrasi yang efektif dan efisien dengan kesan pelayanan yang positif. Contohnya ketika menghadapi pihak internal seperti wali murid yang bertanya akan informasi tentang proses pendidikan, maka pihak sekolah melalui staff nya memberikan pelayanan terbaik serta melakukan proses administrasi yang efektif dan dapat dipahami oleh wali murid tersebut. Kemudian juga contoh lain nya, ketika pihak industri dan pihak sekolah melakukan kerjasama, maka pihak sekolah akan melakukan pelayanan berupa penyiapan acara kerjasama, penyambutan yang hangat dan komunikasi verbal maupun non verbal untuk menciptakan kesan positif dengan pihak industri, dan juga administrasi yang dilakukan sesuai dengan kesepahaman antar kedua pihak. Ada beberapa faktor pendukung pelayanan administrasi di SMK Amaliah 2 Ciawi yang diantaranya, berbagai macam alat komunikasi serta peralatan

dalam operasional administrasi, kemudian juga pengetahuan staff sekolah akan proses administrasi dan pelayanan maksimal, dan juga dukungan dari pihak struktural sekolah dalam membantu proses pelayanan administrasi berupa nasihat, teguran dan juga perilaku positif.

REFERENSI

Adica. (n.d.). TUPOKSI Perangkat Sekolah. Silabus.Web.Id. Retrieved July 20, 2022, from <https://www.silabus.web.id/tupoksi-perangkat-sekolah/>

Rinaldi, Rudi. "Analisis kualitas pelayanan publik." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal) 2.1 (2012): 22-34.*

Cahyadi, Robi. "Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah." *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung 10.3 (2016): 569-586.*

Nugroho, Samekto Adi. "Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Berbasis E-Government Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem Anjungan Transaksi Mesin Kantor Bersama Samsat Di Surabaya Timur." *Kebijakan dan Manajemen Publik 5.2 (2017): 96-103.*

Ainy, Nuril Qurratu. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG PELAYANAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN GONDANG KABUPATEN MOJOKERTO." *Publika 2.3 (2014).*

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit, 6(1), 9-15.*

Utama, A. (2003). Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada Klaten. *Jurnal Opsi, 1(2), 96-110.*

Nurcaya, I. N. (2008). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali. *Jurnal Skripsi, Universitas Udayana, Bali. <http://www.ojs.unud.ac.id>.*

Ratnamiasih, I., Govindaraju, R., Prihartono, B., & Sudirman, I. (2012). Kompetensi SDM dan kualitas pelayanan rumah sakit. *Budhi, 11(1).*

Haryanto, J. O., & Ollivia, O. (2011). Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 14(2).

Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 6(2), 270-277.