

Kepuasan Terhadap Pelayanan Administrasi Peserta Didik Dan Guru

Neng Virly Apriliani, Venni Alfrianni Baawamenewi¹, M.Renaldi², Siti Nabilah³

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Dan Ilmu Komputer, Administrasi Publik

vennibawamenewi@gmail.com renaldimuhamad74@gmail.com

st.nabilah19@gmail.com

ABSTRAK

Sekolah merupakan tempat pertama anak mendapatkan Pendidikan formal. Oleh sebab itu, sekolah dituntut mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap siswanya. Dalam penelitian tersebut melakukan metode penelitian kualitatif. Dimana melakukan pembagian kusioner kepada siswa serta guru di smk amaliah 1&2 ciawi. Hasil dari penelitian sendiri menunjukkan bahwa responden memiliki kesan yang sangat baik terhadap pelayanan administrasi di smk amaliah 1&2 Ciawi. Ini dibuktikan dengan hasil akhir dari kusioner dan perhitungan dari jumlah pendapat yang penulis terima.

hasil dari penelitian tersebut dapat simpulkan bahwa pelayanan administrasi di SMK amaliah 1&2 Ciawi sudah sangat baik. Sehingga diharapkan agar petugas yang bertugas melakukan pelayanan administrasi agar mampu mempertahankan hal baik ini dan terus meningkatkan lagi.

Kata kunci : *pelayanan, kepuasan, peserta didik*

PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Kejuruan Amaliah Ciawi adalah sebuah Yayasan yang berada di bawah naungan Universitas Djuanda Bogor. SMK Amaliah berdiri pada tahun 2008 dan merupakan bentuk sekolah kejuruan yang mengutamakan kualitas, profesionalitas dan pelayanan prima. Sekolah memang memiliki tugas yang penting dalam memberikan pelayanan Siswa sebagai pelanggan atau pengguna jasa diharapkan mendapatkan pelayanan yang unggul dan berkualitas dari sekolah. Mereka mengharapkan pelayanan yang baik tidak hanya dari segi fasilitas tetapi juga dari aspek administrasi. Kualitas di sini merujuk pada semua karakteristik dan sifat dari suatu produk atau layanan yang berdampak pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diungkapkan atau tersirat (Kotler, 2005 seperti yang dikutip oleh Retno Indriaty, Dewi pada tahun 2010:15).

Kepuasan siswa dapat disebut sebagai kepuasan pelanggan pengguna layanan. Kepuasan Pelanggan adalah tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengguna terhadap layanan. Menurut Hasibuan (2012:1), kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, senang, dan lega seseorang karena menggunakan suatu produk atau jasa dan menerima pelayanan dari suatu jasa. Liana (2016:39) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan layanan. Dalam konteks sekolah, kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai ukuran untuk menilai apakah sekolah telah berhasil memberikan pelayanan yang baik kepada peserta didik. Sekolah memiliki kewajiban untuk memberikan layanan berkualitas yang membuat konsumen puas. Namun, memberikan pelayanan yang berkualitas tidaklah mudah. Karena itu SMK Amaliah 1&2 Ciawi selalu berusaha menawarkan pelayanan yang baik untuk anak sekolah termasuk guru dan siswa. Jika kita memiliki sarana dan prasarana yang memadai.

Melihat fenomena tentang kepuasan peserta didik terhadap pelayanan tenaga pendidik, membuat penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan tema"

Kepuasan Terhadap Pelayanan Administrasi Peserta Didik Dan Guru Di SMK Amaliah 1&2 Ciawi”

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi tentang kualitas pelayanan, termasuk bukti fisik, kehandalan respon, dan kepercayaan empatik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa dan kepuasan guru terhadap pengetahuan tentang kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan aspek lainnya secara holistik. Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alami, dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleng 2017:6).

Untuk mengumpulkan data, penulis menggunakan angket online berupa kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 30 (tiga puluh) responden. Jumlah ini dipilih berdasarkan teori uji validitas yang dikemukakan oleh Sugiono (2009).

dimana beliau mengatakan bahwa pengujian validitas melakukan dengan menggunakan 30 (Tiga Puluh) responden dikarenakan agar hasil pengujian mendekati kurva normal. Angket tersebut dibagikan kepada 30 (Tiga Puluh) orang responden yang terdiri dari responden peserta didik dan responden guru. SMK Amaliah 1&2 Ciawi secara acak melalui WAG guru maupun siswa. Sementara analisis data menggunakan teknik presentase sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah menjelaskan latar belakang penelitian, teori menjadi yang mana mengkonfirmasi metode penelitian yang digunakan pada bab ini, penulis menjelaskan hasil penelitian. Dan akan dijelaskan oleh jawaban para responden. Untuk itu penulis melakukan penarikan data dari hasil pembagian kusioner dan pendekatan kepada peserta didik dan guru. secara signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan guru dan guru di SMK Amaliah 1&2 Ciawi secara parsial ada pengaruh yang signifikan kualitasnya menunjukkan sangat baik.

Dengan begitu kami melampirkan skala likert sebagai berikut :

Singkatan	Pengertian	Skor
SB	Sangat Baik	5
B	Baik	4
RG	Ragu-Ragu	3
KB	Kurang baik	2
STB	Sangat Tidak Baik	1

Berdasarkan hasil skor rata-rata dari penyebaran kusioner mengenai kepuasan pelayanan administrasi terhadap peserta didik dan guru di SMK Amaliah 1&2 Ciawi dengan menggunakan Variabel kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parassuraman&Berry lima dimensi terdiri dari: 1. Keandalan, 2. Responsifan/Ketanggapan, 3. Keyakinan, 4. Kesungguhan, 5. Berwujud dengan melampirkan bukti tabel sebagai berikut **Pembuktian dari hasil responden dapat dilihat pada lampiran gambar dibawah ini:**

No	Indikator	Nilai 1-4	Kategori
1	Bagaimana kecepatan, ketepatan dan pelayanan pegawai yang ramah	4,83	Sangat Baik

2	Bagaimana kemampuan pegawai cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan	4,46	Sangat Baik
3	Bagaimana pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan	4,40	Sangat Baik
4	Bagaimana memberikan perhatian yang tulus dalam melayani keluhan	4,46	Sangat Baik
5	Bagaimana kerapihan,kebersihan dan penampilan pegawai	4,63	Sangat Baik
6	Bagaimana kondisi gedung sekolahan,apakah sudah layak	4,53	Sangat Baik
7	Bagaimana pelaksanaan kedisiplinan di sekolahan	4,56	Sangat Baik
8	hubungan antara siswa dan guru di sekolah	4,56	Sangat Baik
9	Bagaimana kondisi fasilitas di kelas dan gedung sekolahan	4,56	Sangat Baik
10	Tanggapan guru ketika siswa mengalami masalah di lingkungan sekolah	4,46	Sangat Baik

Berdasarkan tabel hasil kuesioner kepada guru dan peserta didik di SMK Amaliah 1&2 Ciawi diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil skor rata-rata menunjukkan hasil sangat baik dengan nilai 4,52 yang meliputi beberapa pertanyaan yang telah ditanyakan.

Dimensi	Rata-Rata	Ket
Ketepatan, kecepatan dan kedisiplinan waktu dalam proses pelayanan	4,70	Sangat Baik
Kemampuan dalam memberikan informasi dalam pelayanan	4,49	Sangat Baik
Keramahan dalam pelayanan	4,40	Sangat Baik
Bagaimana memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani keluhan	4,46	Sangat Baik
Bagaimana kondisi gedung dan fasilitas yang berada di sekolah	4,57	Sangat Baik

KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di SMK Amaliah 1&2 Ciawi telah dinilai sangat baik oleh siswa dan tenaga pendidik. Oleh karena itu, pihak pelayanan administrasi diharapkan dapat mempertahankan kualitas yang baik tersebut agar para penerima layanan tetap dapat merasakan pelayanan yang baik pula

REFERENSI

- ANDI ASMAWATI, N. N. (2022). KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DAN AKADEMIK DI FTK UIN ALAUDDIN MAKASSAR . *edu-Leadership*.
- Hasrawia, N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*.
- Sumarni, Y. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN BENGKULU. *Baabu Al-ilmi*.
- Thoyibah, S. (n.d.). PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DAN KINERJA GURU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MTS. *JURNAL IAITFDUMAI*