

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SISWA KELAS VIII SMP N 4 SELONG TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH PADA MASA PANDEMI TAHUN AJARAN 2020-2021

*M. Rudi Gunawan Parozak, Fadma Rosita

Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, Institut Pendidikan Nusantara Global, Praya - NTB, Indonesia 83511

*Corresponding author email: rudigunawanparozak@nusantaraglobal.ac.id

Article History

Received: 10 November 2020

Revised: 19 November

Published: 30 November 2020

ABSTRACT

This research is about the Customer Satisfaction Level of Class VIII Junior High School 4 Selong Students Against School Administration Services during the Pandemic Period, 2020-2021 Academic Year. The problem studied in this study is about the level of customer satisfaction during online learning. The level of customer satisfaction is measured through customer satisfaction indicators. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction in the online learning system used. This research method is descriptive qualitative. The subject of this research is SMP N 4 Selong. Data collection techniques in this study were interviews, questionnaires, and documentation. The results of this study are, when viewed from the predetermined indicators, customer satisfaction has been achieved. Some of the superior aspects including the availability of wifi, consistency of teacher attendance and assignments accompanied by mentoring are things that make customer satisfaction achieved.

Keywords: Customer Satisfaction, Service, Administration, IPNG

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sebuah kegiatan untuk mencari dan mendapat ilmu pengetahuan yang luas dan global. Pentingnya memperoleh pendidikan yang layak dan baik agar kita tidak menjadi sebuah bangsa yang bodoh dan terbelakang. Pemerintah telah menjamin hak dan kewajiban kita sebagai warga negara untuk dapat memperoleh pendidikan yang terbaik

dan gratis. Hal ini ditujukan agar kita bisa bersaing dengan masyarakat internasional dalam segala bidang ilmu dan sains.

Menurut UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya

untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Siswoyo, 2007).

Sekolah merupakan salah satu sarana untuk memperoleh pendidikan, oleh sebab itu, lingkungan sekolah memiliki tanggung jawab yang besar dalam membentuk kepribadian peserta didiknya. Situasi belajar dan interaksi langsung antara guru dan murid akan menjadi sebuah pembelajaran yang penting bagi siswa untuk meneladani sikap gurunya. Pendidikan merupakan bekal bagi setiap anak, pendidikan merupakan hal yang penting sebagai media anak untuk berkembang. Dalam kehidupan suatu negara pendidikan memegang peranan penting untuk menjamin kelangsungan hidup negara dan bangsa, karena pendidikan merupakan wahana untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumberdaya manusia. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Belajar merupakan komponen ilmu pendidikan yang berkenaan dengan tujuan dan bahan acuan interaksi, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit (tersembunyi). Kegiatan atau tingkah laku belajar terdiri dari kegiatan psikis dan fisis yang saling bekerjasama secara terpadu dan komprehensif integral (Sagala dalam Winanti, 2017). Menurut Rasyim Pendidikan dan pengajaran yang dilakukan manusia

mempunyai tujuan menabung kepribadian yang memiliki idealisme yang tinggi. Kepribadian yang diharapkan merupakan kepribadian yang berkewajiban Allah SWT sebagai ikatan, mematuhi peraturan hidupnya, melaksanakan norma-norma masyarakatnya, dan memperbaiki pemahamannya berdasarkan landasan-landasan yang benar. Pendidikan yang baik dan bermutu akan data mencetak generasi yang dapat di andalkan dan berdaya saing tinggi baik di tingkat nasional maupun internasional. Hal ini tidak luput dari peran internal dan eksternal sekolah yang mendukung berjalannya proses pendidikan yang baik. Siswa yang menjadi objek pendidikan yang merupakan pelanggan dalam sebuah sekolah akan memiliki dampak dari baik atau buruknya faktor-faktor yang terdapat pada sekolah, ini juga akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap sekolah yang akan menjadi tolak ukur sekolah untuk mengetahui sejauh mana kualitas sekolah tersebut. Oleh sebab itu, penelitian ini sangat penting dilakukan pada tingkat sekolah agar kualitas sekolah dapat memperbaiki atau meningkatkan pelayanannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yaitu sisiwa kelas VIII SMP N 4 Selong terhadap kualitas administrasi akademik dan sarpras yang tersedia. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor yang menyebabkan kurangnya tingkat kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, Penelitian kualitatif menurut

Moleong (dalam Singestecia, 2018) adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. dengan melakukan studi kasus di SMP N 4 Selong. Sumber data dalam penelitian ini adalah siswa kelas VIII, Tata Usaha, kepala sekolah, guru dan sumber dokumen berupa Pedoman Akademik pembelajaran kelas VIII SMP N 4 Selong tahun 2020. Data dikumpulkan dengan: wawancara analisis dokumen, dan dilakukan konfirmasi dengan triangulasi sumber dan metode. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik *snowball sampling*. Analisis data dilakukan dengan pemaknaan pada setiap temuan penelitian melalui tahapan: *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan data verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian akan diketahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap hasil evaluasi kinerja program studi dengan pihak pengguna terutama siswa kelas VIII. Adapun aspek-aspek yang dinilai dengan menggunakan angket meliputi: layanan administrasi yang terdiri dari aspek layanan administrasi akademik, Untuk Guru dan Pembelajaran terdiri dari aspek penguasaan guru terhadap materi pembelajaran, kemampuan guru dalam mengajar, kepribadian guru (hangat / positif / konstruktif), penyampaian rencana pembelajaran, penggunaan metode/strategi dalam pembelajaran (efektif dan menyenangkan), kemampuan berkomunikasi/berbicara, penggunaan

media/alat pembelajaran, pelaksanaan penilaian (adil, terbuka dan objektif), pemberian tugas dalam pembelajaran (tepat/bermanfaat/proporsional), koreksi dan *feedback* terhadap tugas siswa (tugas diperiksa, dan dikembalikan kepada siswa), ketersediaan dan kualitas buku rujukan (referensi), dan kehadiran guru dalam pembelajaran. Untuk kualitas sarana belajar terdiri dari kelengkapan dan kualitas sarana/alat ajar. Sedangkan untuk sarana pendukung di luar kelas terdiri dari aspek ketersediaan dan kualitas *wifi (hotspot)* untuk mendukung pembelajaran.

Kualitas layanan administrasi akademik

Layanan administrasi akademik meliputi layanan pemberian sarana pendukung pembelajaran, sikap dan perilaku pengelola (TU), dan perangkat pendukung lainnya. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait layanan administrasi akademik studi sebanyak 25% menjawab sangat baik, 50% baik, 15% cukup baik, dan 10% menjawab tidak baik.

Penguasaan Guru terhadap Materi Pembelajaran

Sebagai guru yang profesional, sudah selayaknya seorang guru menguasai dan memahami materi pelajaran yang diajarkan. Seorang guru harus memiliki spesialisasi yang jelas dalam penguasaan keilmuan atau mata pelajaran yang diampunya harus merupakan persyaratan mutlak bagi seorang guru ketika memberikan pengajaran. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait penguasaan guru terhadap materi pelajaran sebanyak 35% menjawab sangat baik, 50% menjawab baik, 10% menjawab cukup baik, dan 5% mengatakan tidak baik.

Kemampuan Guru dalam Mengajar

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kemampuan guru dalam mengajar sebanyak 30% menjawab sangat baik, 60% menjawab baik, 5% menjawab cukup baik dan 5% mengatakan tidak baik.

Kepribadian Guru

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kepribadian guru sebanyak 25% menjawab sangat baik, 55% menjawab baik 15% menjawab cukup baik, dan 5% menyatakan tidak baik.

Penyampaian Rencana Pembelajaran

Dari penyebaran angket, penyampaian rencana pembelajaran diperoleh hasil sebanyak 20% menjawab sangat baik, 50% menjawab baik, 20% menjawab cukup dan 10% menyatakan kurang baik.

Penggunaan Metode/Strategi dalam Pembelajaran

Menggunakan strategi pembelajaran yang tepat untuk setiap materi atau aspek yang akan diajarkan mutlak harus dipersiapkan seorang guru. Strategi/metode pembelajaran yang monoton akan membuat suasana pembelajaran menjadi tidak menyenangkan bahkan membuat siswa menjadi tidak termotivasi dan jenuh dalam menerima pembelajaran. Dari penyebaran angket, penggunaan metode/strategi dalam pembelajaran diperoleh hasil sebanyak 10% menjawab sangat baik, 65% menjawab baik, 20% menyatakan cukup baik dan 5% menjawab tidak baik.

Kemampuan Berkomunikasi

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kemampuan berkomunikasi sebanyak 30% menjawab sangat baik, 60% menjawab baik, 5% menjawab cukup baik, dan sebanyak 5% menyatakan tidak baik.

Penggunaan Media/Alat Pembelajaran

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait penggunaan media/alat pembelajaran sebanyak 5% menjawab sangat baik dan 50% menjawab baik, dan sebanyak 45% menjawab cukup baik.

Pelaksanaan Penilaian

Penilaian yang dilakukan seorang guru harus objektif dan transparan. Perlunya sikap transparansi dan objektif dari guru agar siswa tidak curiga dan merasa di curangi dalam pemberian nilai. Siswa harus tahu apakah mereka dapat melakukan remedial pada saat nilainya masih kurang atau dalam suatu tugas masih mendapat nilai yang terkategori belum lulus menurut standar penilaian. Setiap penilaian yang dilakukan seorang guru harus adil, terbuka dan objektif. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait pelaksanaan penilaian sebanyak 35% menjawab sangat baik, 40% baik, 15% cukup baik, dan 10% menjawab tidak baik.

Pemberian Tugas dalam Pembelajaran

Pemberian tugas dilakukakn agar siswa dapat lebih mengerti dan mengingat kembali materi yang sudah di ajarkan oleh guru dan sebagai bahan evaluasi oleh guru untuk mengetahui sejauh mana pemahaman siswa terhadap materi yang diajarkan. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait pemberian tugas dalam pembelajaran sebanyak 50% menjawab sangat baik, 30% menjawab baik, cukup baik 10% dan sebanyak 10% menjawab tidak baik.

Koreksi dan *Feedback* Terhadap Tugas Siswa

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait koreksi dan *feedback* terhadap tugas siswa sebanyak 10% menjawab

sangat baik, 50% menjawab baik, 30% menjawab cukup baik, dan 10% mengatakan kurang baik.

Ketersediaan dan Kualitas Buku Rujukan

Ketersediaan dan kualitas buku rujukan merupakan sarana pendukung pembelajaran yang vital bagi siswa. Buku-buku tersebut dapat diperoleh di Perpustakaan atau disiapkan guru dalam bentuk *e-book*. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait ketersediaan dan kualitas buku rujukan sebanyak 20% menjawab sangat baik, 60% menjawab baik, 17% menjawab cukup baik, 3% mengatakan kurang baik.

Kehadiran Guru dalam Pembelajaran

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kehadiran guru dalam proses pembelajaran sebanyak 65% menjawab sangat baik, 15% menjawab baik 17% menjawab cukup baik, dan 3% menyatakan kurang baik.

Kelengkapan dan Kualitas Sarana/Alat Belajar

Dari penyebaran angket, kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar di kelas diperoleh hasil sebanyak 10% menjawab baik, 40% menjawab cukup baik, 45% menjawab kurang baik dan 5% menyatakan tidak baik.

Ketersediaan dan Kualitas *Wifi* untuk Mendukung Pembelajaran

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait ketersediaan dan kualitas *wifi* untuk mendukung pembelajaran sebanyak 70% menjawab baik, 20% menjawab cukup baik, 5% menyatakan kurang baik, dan sebanyak 5% menjawab tidak baik.

PEMBAHASAN

Dilihat dari hasil angket yang disebarkan kepada siswa, Nampak bahwa pada aspek pemberian tugas, kehadiran guru dalam pembelajaran dan ketersediaan *wifi* mendapat kategori sangat baik. Respon positif ini dapat di lihat dari proses pembelajaran yang terjadi dimana guru selalu mengisi jadwal yang sudah disiapkan oleh sekolah untuk tetap memberikan pembelajaran terhadap siswa walaupun melalui daring. Disamping itu, guru akan memberikan tugas terhadap siswa untuk mengukur sejauh mana pemahaman siswa terhadap materi ajar yang diberikan baik itu menjawab soal di LKS atau membuat tugas kelompok. Selain itu, lancarnya koneksi internet di sekolah juga dapat membantu guru dalam menjalankan proses belajar mengajar secara daring.

Pada aspek layanan administrasi akademik di sekolah, penguasaan guru terhadap materi pembelajaran, kemampuan guru dalam mengajar, kepribadian guru, penyampaian rencana pembelajaran, penggunaan metode atau strategi dalam pembelajaran, kemampuan berkomunikasi, penggunaan alat/media pembelajaran, serta ketersediaan dan kualitas buku rujukan, terkategori baik.

Respon siswa ketika mengetahui jika proses belajar mengajar akan dilakukan secara online/ daring begitu antusias, hal ini terbukti saat sekolah memberikan pelatihan terkait pembelajaran online. Pada umumnya siswa masih menemukan kendala dalam menerima materi yang di ajarkan melalui daring, disamping keterbatasan beberapa siswa yang belum memiliki gadget/gawai untuk mengikuti kelas online/daring, namun hal ini dapat disiasati dengan kesiapan guru

untuk memberikan pembelajaran secara luring untuk siswa yang tidak memiliki gawai dengan tetap mematuhi protokol kesehatan. Pelayanan administrasi tetap berjalan dengan baik dan lancar walau dalam kondisi pandemi. Guru tetap memberikan pengajaran menggunakan aplikasi-aplikasi yang dapat menunjang proses pembelajaran seperti Whatsapp dan google classroom, walaupun ada beberapa guru yang masih kesulitan dalam melakukan pembelajaran melalui daring. Pada aspek lainnya yaitu penggunaan metode/strategi dalam pembelajaran masih ada guru yang hanya ceramah terus lalu memberi tugas. Pada aspek ketersediaan dan kualitas buku rujukan, dari informasi yang diperoleh menunjukkan masih ada guru yang tidak memberi tahu buku-buku apa yang digunakan dan siswa disuruh mencari sendiri. Berdasarkan pada hasil yang diperoleh, maka hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Gaspersz (2003:126-127) yang menjelaskan bahwa pengukuran performansi kualitas terhadap layanan yang diberikan untuk mencapai kepuasan pelanggan dapat dilakukan pada tiga tingkat, yaitu: tingkat proses, tingkat *output*, dan tingkat *outcome*. Oliver (1997:13) menjelaskan, “*satisfaction is the customer fulfillment response. It is judgment that a product or service feature, or the product or service it self, provided (or is providing) a pleasurable level of consumption-related fulfillment, including levels of under or overfulfillment*”. Kepuasan adalah respon telah terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Hal ini berarti bahwa penentuan produk atau pelayanan, dilayanani atau melayani telah memenuhi kebutuhan, termasuk dalam level lebih dari cukup. Pada aspek penguasaan guru terhadap materi

pembelajaran, kemampuan guru dalam mengajar, kepribadian guru, penyampaian rencana pembelajaran, kemampuan berkomunikasi, penggunaan media/alat pembelajaran, pelaksanaan penilaian, pemberian tugas dalam pembelajaran, koreksi dan *feedback* terhadap tugas siswa, ketersediaan dan kualitas buku rujukan, kehadiran guru dalam pembelajaran, kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar umumnya terkategori baik. Siswa merasa aspek-aspek itu tidak terlalu penting, meskipun ada beberapa siswa yang mengatakan cukup baik, kurang baik bahkan ada yang mengatakan tidak baik. Situasi dan kondisi yang dialami pada masa pandemi ini berpengaruh terhadap motivasi belajar siswa, dimana masih ada beberapa siswa yang tidak dapat mengikuti proses pembelajaran daring dikarenakan beberapa alasan seperti tidak adanya koneksi internet yang memadai, kurangnya respon siswa saat pembelajaran daring dan lain sebagainya. Siswa sebagai pelanggan tentunya harus diberikan pelayanan dan perlakuan yang baik agar respon atau *feedback* yang didapat sekolah akan positif. Kesenambungan interelasi yang diberikan antara sumber daya manusia (SDM) sebagai penyedia layanan jasa dan pelanggan sebagai *stakeholders* yang membutuhkan layanan termasuk di dalamnya para pemakai/pengguna. Untuk kepentingan itulah, maka SDM suatu lembaga pendidikan yang menyediakan layanan jasa perlu melakukan perubahan yang terus menerus (*continuous improvement*) dan proses pembelajaran (*learning process*).

KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, penulis merumuskan hasil analisis berupa aspek pemberian tugas,

kehadiran guru dalam pembelajaran dan ketersediaan wifi pada SMP N 4 Selong mendapat kategori sangat baik. Sedangkan pada aspek layanan administrasi akademik di sekolah, penguasaan guru terhadap materi pembelajaran, kemampuan guru dalam mengajar, kepribadian guru, penyampaian rencana pembelajaran, penggunaan metode atau strategi dalam pembelajaran, kemampuan berkomunikasi, penggunaan alat/media pembelajaran, serta ketersediaan dan kualitas buku rujukan mendapat kategori baik.

Respon yang sangat baik pada aspek pemberian tugas dan kehadiran guru dalam pembelajaran dan ketersediaan wifi harus tetap dipertahankan oleh pihak sekolah karena hal ini bisa menjadi nilai positif terhadap perkembangan sekolah untuk dapat menarik minat siswa baru pada tahun ajaran berikutnya. Selain itu juga dapat berpengaruh positif terhadap proses belajar dan mengajar di sekolah yang dapat bersaing dengan sekolah-sekolah lainnya.

Layanan administratif dan akademik dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan sudah baik dan dapat ditingkatkan lagi agar semua hal yang bersifat administratif dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah. Pentingnya kontrol kepala sekolah agar segala proses administrasi disekolah dapat diawasi secara berkelanjutan.

Aspek yang masih perlu ditingkatkan dan membuat siswa sebagai pelanggan tidak puas adalah kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar. Aspek ini bukan hanya pada masalah ketersediaannya, tetapi juga kualitasnya. Mengingat pentingnya sarana/alat belajar dalam kegiatan praktek yang dapat menambah pengalaman dan wawasan siswa dalam belajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz. 2003. *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Oliver, R. (1997) *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGraw-Hill, Maidenhead.
- Rasyim, A, I dan Syadi'yah, H.
PENDIDIKAN ANAK PRANATAL
MENURUT AJARAN ISLAM.
Jurnal Aksioma Ad-Diniyah - ISSN
2337-6104
- Singestecia, R, et all. 2018. Partisipasi Politik Masyarakat Tionghoa dalam Pemilihan Kepala Daerah di Slawi Kabupaten Tegal. *Unnes Political Science Journal* Vol. 2, No. 1, January 2018
- Siswoyo, D. Dkk. 2007. *ILMU PENDIDIKAN*. UNY Press: Yogyakarta
- Winanti, K. Yuliyani, Agostanto, A. 2017. Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Matematis dan Kedisiplinan Siswa Kelas XI SMA N 5 Semarang Melalui Model *PBL* Materi Transformasi Geometri. *JPK* 3 (2) : 197-204