

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1. Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan

2.1.1.1. Pengertian Pelayanan Administrasi Pendidikan

Adapun beberapa definisi administrasi berikut (Donni dan Damayanti, 2015: 3-4), diantaranya adalah, White menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil. Administrasi berkenaan dengan pelaksanaan kerja dalam organisasi yang dilakukan dalam rangka mencapai berbagai tujuan yang telah ditentukan. Administrasi juga dapat dipahami sebagai proses dan aktivitas melalui berbagai kegiatan pembimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan usaha-usaha suatu kelompok orang-orang ke arah pencapaian tujuan bersama.

A.S. Moenir mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani, yang berupa suatu kegiatan (upaya, tindakan) untuk menyiapkan, mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan

haknya. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Sehingga berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Murdoko mengatakan bahwa pada prinsipnya kunci dasar dari sebuah pelayanan adalah kemauan kita untuk dapat memenuhi kebutuhan orang lain dalam bentuk apapun. Jadi, tidaklah tepat apabila pelayanan hanya dimaknai sebagai salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan benda atau barang. Pentingnya pelayanan dalam setiap aktivitas apapun tidak dapat terbantahkan bahkan tidak dapat dipungkiri, karena inti dari setiap kegiatan baik secara individu, kelompok, maupun organisasi adalah bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu pelayanan prima, memuaskan, dan bermutu. Sehingga Kashmir menegaskan bahwa “profesional tidaknya sebuah organisasi atau lembaga dapat dilihat dari pelayanannya (service) yang ditampilkan organisasi/lembaga tersebut”.

2.1.1.2. Faktor Pelayanan Administrasi Pendidikan

Menurut Rifai (1984:105) dalam “Administrasi di kenal istilah 3 M yang merupakan penyimpulan dari unsur-unsur Man, Material, and Money”. Jadi terdapat dalam proses administrasi ialah bidang-bidang, yang meliputi unsur manusia; yang meliputi unsur alat; dan yang meliputi unsur keuangan. Tanpa ketiga unsur ini administrasi tidak dapat berjalan. Tanpa alat manusia sukar menyelesaikan pekerjaannya. Tanpa uang pekerjaan tidak dapat lancar dan tenaga manusia tidak dapat diperoleh. Lebih-lebih lagi tanpa unsur manusia yang memiliki kemampuan-kemampuan yang diperlukan, tidak mungkin sesuatu dapat terlaksana, meskipun alat dan uang tersedia secukupnya.

2.1.1.3. Indikator Pelayanan Administrasi Pendidikan

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan orang lain secara langsung melalui proses pemenuhan kebutuhan (Tangkilisan, 2005). Sutopo & Sugiyanti berpendapat bahwa pelayanan memiliki pengertian untuk membantu dalam mempersiapkan apa yang diinginkan oleh seseorang. Pelayanan (service) sebagai sebuah produk memiliki sifat khusus yang membedakannya dengan produk lainnya (Widawati & Siswohadi, 2020). Menurut Philip Kotler, karakteristik pelayanan terdiri atas:

- 1) Tidak mempunyai wujud (Intangibility),
- 2) Tidak bisa dipisahkan (Inseparability),
- 3) Beraneka ragam (Variability) dan
- 4) Tidak bertahan lama (Perishability) (Sumaryanto, 2009).

Adapun indikator pelayanan menurut Parasuraman yaitu

- 1) Bukti fisik (Tangibles),

- 2) Keandalan (Reliability),
- 3) Daya tanggap (Responsibility),
- 4) Jaminan (Assurance) dan
- 5) Empati (Empathy) (Elfachmi & Amida, 2016).

Dalam dunia pendidikan, kepuasan para pelanggan (guru, siswa, orang tua siswa dan lain-lain) adalah suatu perbandingan antara keinginan yang diharapkan oleh orang tua siswa pada saat mendaftarkan anaknya menjadi siswa di sekolah tertentu dengan apa yang dirasakan setelah siswa mengikuti pendidikan (persepsi) (Hasbi, 2018). Jika pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan dapat memuaskan, maka akan menimbulkan dampak yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, pelanggan akan berkeluh kesah dan merasa kurang puas pada pelayanan yang telah diberikan jika tenaga kependidikan sekolah tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Hawkins dan Lonney berpendapat ada beberapa indikator yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kesesuaian harapan,
2. Minat berkunjung kembali dan
3. Kesiediaan merekomendasikan (Suwito, 2018).

Adapun kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu meliputi komunikasi, pelayanan administrasi, manajemen sekolah, lingkungan sekolah dan proses pembelajaran di sekolah. Kepuasan siswa dipengaruhi oleh pelayanan administrasi dan manajemen sekolah, hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dan manajemen sekolah menjadi kegiatan yang penting dalam menjalankan dan mengatur sekolah. Lingkungan sekolah

meliputi di dalamnya yaitu kestabilan kondisi kehidupan baik yang menyangkut siswa dan guru. Proses belajar mengajar merupakan pendistribusian materi oleh guru yang dilakukan kepada siswa dengan cara yang telah ditentukan oleh guru. Komunikasi yang dilakukan antara guru dan siswa dengan baik dalam kegiatan di sekolah juga menjadi salah satu faktor dari kepuasan siswa. Sedangkan menurut Rahmawati, kepuasan siswa dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga,
2. Profesionalisme dari tenaga pendidik dan
3. Segala sesuatu yang berkaitan dengan sekolah/madrasah (Rahmawati, 2013).

2.1.2. Kepuasan Siswa

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Siswa

Salah satu strategi agar sekolah mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dengan kepuasan terdapat hubungan yang erat, sesuai dengan pernyataan Nasution (dalam simpulan Feigenbaun, 1986) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya pada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. (2005 : 3). Kepuasan siswa memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan siswa atas kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah. Wilkins dan Balakrishnan (2010) dalam buku David Wijaya (2012 : 74) menyatakan bahwa “kepuasan siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman mereka secara keseluruhan sebagai pelanggan dari

sekolah tersebut”. Faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan siswa terhadap sekolah mereka antara lain kualitas pendidik, kualitas sekolah dan ketersediaan sumber daya serta penggunaan teknologi yang efektif. Penelitian yang dilakukan Manaf, Ahmad dan Ahmed (2013) mengelompokkan faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa menjadi tujuh faktor yaitu pelayanan administrasi, bukti fisik, program akademik, staf akademik, cara mengajar guru, jaminan dan empati staf administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi, bukti fisik, cara mengajar guru dan jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan dijelaskan bahwa layanan pendidikan sekolah terdiri atas standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan dan standar penilaian pendidikan. Standar nasional pendidikan digunakan sebagai acuan pengembangan kurikulum, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan yang berkualitas itu mencakup kurikulum, pendidik dan tenaga pendidik, sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan. Kelima cakupan pelayanan pendidikan tersebut dapat diukur menggunakan pendekatan kualitas pelayanan jasa. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yaitu terdapat 5 dimensi SERVQUAL atau dikenal dengan istilah RATER. RATER ini dapat diterapkan dalam dunia pendidikan dan terdiri atas 5 dimensi yaitu *Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik) *Empathy* (Empati), dan *Responsiveness* (Ketanggapan). Apabila pihak sekolah mampu memenuhi kelima dimensi tersebut maka diharapkan sekolah

dapat memenuhi atau melebihi harapan siswa tentang kualitas pelayanan pendidikan yang diterimanya di sekolah, sehingga siswa akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak sekolah.

2.1.2.2 Jenis-jenis Kepuasan Siswa

Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Menurut Qureshi et al (2011) dalam Naser Ibrahim Saif MD (2014), Kepuasan adalah perasaan kebahagiaan dan sukacita ketika individu mendapatkan atau telah memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Menurut Chang dan Fisher dalam Ana Uka (2014) tingkat kepuasan siswa dalam pelajaran merupakan komponen yang sangat penting bagi mereka untuk memperoleh pengetahuan atau keterampilan. Seorang siswa dapat dianggap puas jika ia merasa bahwa pelajaran memenuhi kebutuhan dan harapan. Hal ini dapat memotivasi siswa untuk berupaya lebih pada pembelajaran, meningkatkan sikap positif ke arah pelajaran, dan untuk menghadiri kursus lain di masa depan.

2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Siswa

Bila membahas kualitas dalam dunia bisnis, ini menjadi masalah yang selalu dibicarakan, setiap perusahaan ingin bersaing dengan perusahaan yang lain melalui produk yang ia hasilkan untuk menarik minat pelanggan, sama halnya ketika kita memasuki dunia pendidikan, sekolah negeri atau pun swasta berlomba-lomba bersaing dengan perusahaan yang lain melalui produk yang ia hasilkan untuk menarik minat pelanggan, sama halnya ketika kita memasuki dunia pendidikan, sekolah negeri atau pun swasta berlomba-lomba bersaing

dengan melalui produk yang dihasilkan untuk menarik minat masuk peserta didik. Kualitas dalam bahasa sehari-hari sering disebut juga dengan istilah mutu. Mutu atau kualitas hanya dapat dirumuskan menurut sifatsifat dari barang atau jasa yang diinginkan. Dari sudut pandang ini, kualitas adalah akumulasi dari sejumlah sifat-sifat yang berhubungan dan diinginkan, seperti: bentuk, komposisi, kekuatan, kemampuan membuat sesuatu, penyesuaian, kesempurnaan, warna dan seterusnya. Unsur terpenting dalam mutu adalah bukan biaya tetapi kesamaan (persamaan) dengan standar yang ditetapkan. Bila disimpulkan dari paparan di atas, kualitas bukanlah faktor utama dari keberhasilan tercapainya tujuan, tetapi juga ditunjang dengan pelayanan. Seorang peserta didikpun tentu akan merasa puas/senang bila ia mendapatkan pelayanan yang baik dari sekolah, jika peserta didik merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah, maka penilaian yang akan diberikan dari peserta didik pun akan baik. Pada hakikatnya konsep kepuasan pelanggan masih abstrak, namun untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-akibat yang melatarbelakangi kepuasan pelanggan/peserta didik. Indikator kepuasan peserta didik yang digunakan dalam penelitian terhadap pelayanan sekolah, merujuk pada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa. Adapun menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) mengemukakan bahwa ada lima faktor yang menentukan kualitas pelayanan jasa, diantaranya:

- a. Keandalan, berkaitan dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan peserta didik.
- b. Daya tangkap, adalah kesediaan personil sekolah mendengarkan dan mengatasi keluhan peserta didik yang

berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar-mengajar ataupun masalah pribadi.

- c. Kepastian, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (terbitan Balai Pustaka, 2001) pengertiannya adalah keadaan yang pasti. Peserta didik memilih sekolah sebagai tempat untuk belajar dan mengembangkan potensi yang dimilikinya berdasarkan informasi, baik dari sekolah maupun orang lain, dan juga berdasarkan persepsi dirinya terhadap sekolah tersebut.
- d. Empati, dalam pemahaman psikologi adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya dikeadaan perasaan orang lain. Sikap empati yang menimbulkan kepuasan peserta didik atas pelayanan yang diberikan salah satu contohnya adalah personil sekolah (guru, kepala sekolah, dan staf administrasi) dapat memahami peserta didik dengan cara mengindra perasaan peserta didik dan memperhatikan kepentingan mereka.
- e. Berwujud, pelayanan/jasa tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud atau dalam kata lain memiliki bentuk fisik merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengukur pelayanan, karena peserta didik akan menggunakan indera penglihatannya untuk menilai kualitas suatu pelayanan sekolah. Yang meliputi : bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, lapangan, dan fasilitas fisik lainnya.

Dari beberapa teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teori ini digunakan dalam penelitian karena

mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas produk dan kualitas pelayanan dari produk yang di teliti. Meskipun setiap persepsi peserta didik terhadap konsep kepuasan tidak dapat disamaratakan, tetapi sekolah masih bisa menggunakan faktor-faktor penentu kualitas jasa sebagai indikator kepuasan peserta didik, agar pelayanan yang diberikan tidak berbeda kepada setiap peserta didik, dan juga dapat memudahkan apabila sekolah akan mengevaluasi kepuasan peserta didik terhadap pelayanan sekolah.

2.1.2.4. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Siswa

Menurut Berry dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Eliyanora dalam Jurnal Akutansi dan Manajemen indicator kepuasan pelanggan terdapat lima aspek, diantaranya yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan guru, karyawan dan staff sekolah dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari guru, karyawan dan staf sekolah untuk membantu siswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi oleh siswa.
- c. Kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan guru, karyawan dan staf dalam memberikan keyakinan kepada siswa bahwa jasa yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan guru, karyawan dan staf sekolah untuk lebih peduli terhadap perhatian secara pribadi kepada siswa.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu persepsi siswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan sarana prasarana sekolah.

Hal senada juga diungkapkan oleh Hendry sebagaimana dikutip oleh Barnawi, kualitas jasa dapat ditentukan melalui lima determinan, yaitu:

- a. Keandalan, merupakan kemampuan sekolah untuk memberikan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kondisi pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah dapat membantu keberhasilan proses belajar mengajar.
- b. Responsif, merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat. Dalam memberikan jasa seharusnya bersikap cepat dan tepat agar pelanggan dapat merasa puas terhadap pelayanan, selain itu ketika terdapat keluhan dari orangtua maka guru dapat menjawab pertanyaan yang diajukan.
- c. Keyakinan, merupakan kemampuan guru dalam hal ini adalah kompetensi dan pengetahuan guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
- d. Empati, merupakan peduli dan memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- e. Berwujud, merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Pada umumnya jasa pendidikan akan terlihat baik apabila memiliki fasilitas sekolah yang baik dan memadai.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan dalam hal ini adalah siswa akan mendapatkan kepuasan jika pihak sekolah memberikan pelayanan jasa yang mencakup lima aspek yaitu keandalan, responsif, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan adanya kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh pihak sekolah maka diharapkan dapat mengoptimalkan belajar siswa sehingga siswa dapat mencapai prestasi belajar yang diharapkan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian terkait dengan Pengaruh Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa.

M. Hasbi (2018), dalam jurnal yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa mengungkapkan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi

terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Populasi penelitian sebanyak 283 peserta didik kelas VIII. Berdasarkan rumus Slovin maka sampel penelitian ini sebanyak 74 peserta didik. Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif yakni analisis regresi linier berganda. Adapun tahap-tahap pengujiannya adalah asumsi klasik (Uji Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, Normalitas). Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 9.961 + (-0.065) X_1 + 0.152 X_2 + 0.074 X_3 + 0.459 X_4 + 0.000 X_5$, dan di dapatkan $F_{hitung} = 4,283$ sig $0,002 < 0,05$, maka pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.

Ayu Dila Ratnasari, Burhanuddin dan Teguh Triwiyanto (2018), dalam jurnal yang berjudul “ Hubungan Kinerja Pelayan Tenaga Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan”. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model korelasi Product Moment Pearson. Populasi penelitian terdiri pendidik 1.181 orang dan peserta didik 20.874 siswa di SMK Negeri Kota Malang. Sampel ditentukan dengan teknik Propotional Random Sampling dengan jumlah sampel peserta didik 371 dan pendidik 293 orang. Data di analisis menggunakan program SPSS. Hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah sebesar 67,7% yang berada pada kategori baik, kemudian tingkat kepuasan pelanggan sebesar 61,2% berada di kategori tinggi, untuk hubungan kinerja pelayanan TAS dengan kepuasan pelanggan menyatakan yang diperoleh adalah 0,799 dengan taraf signifikan 5% yang berarti lebih besar daripada (atau $0,799 > 0,111$). Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan pelanggan.

2.3 Kerangka Berpikir

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan sebagai variabel bebas dan Kepuasan Siswa sebagai variabel terikat. Dalam penelitian ini, diduga bahwa variabel bebas dapat mempengaruhi kepuasan siswa. Berikut ini adalah uraiannya.

1. Pengaruh Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa

Pendidikan merupakan salah satu alat yang paling efektif untuk mengubah manusia, dampak pendidikan dalam pembentukan kualitas manusia dua atau tiga kali lebih kuat dibandingkan dengan yang lain. Pendidikan mengemban tugas untuk meningkatkan kualitas individu supaya lebih produktif, pendidikan bertugas sebagai fungsi pegendali sosial, pelestarian budaya, pusat latihan dan pengembangan tenaga kerja dan pembentukan sikap. Kualitas pendidikan tidak hanya dilihat dari kemegahan fasilitas namun juga pada lulusan (output) serta bagaimana layanan diberikan oleh lembaga pendidikan.

- 1.1. Pendidikan menjadi sarana utama yang perlu dikelola secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai pandangan teori dan praktik yang berkembang dalam kehidupan. Semakin tinggi cita-cita manusia semakin menuntut peningkatan mutu pendidikan sebagai sarana pencapaian tujuannya. Pendidikan yang tercantum dalam undang-undang tentang sistem pendidikan nasional no. 20 tahun 2003, bab I pasal 1 ayat 1 mengemukakan “pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri,

kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat dan bangsa. Pendidikan mempunyai peranan besar dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan dan kemajuan bangsa. Pendidikan merupakan kunci utama mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat dan bangsa. Pendidikan mempunyai peranan besar dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan dan kemajuan bangsa. Pendidikan merupakan kunci utama sebagai fondasi untuk meningkatkan dan mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Oleh karena itu perlunya upaya yang sistemik dan terencana untuk menciptakan sebuah pendidikan yang bermutu.

- 1.2. Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga pendidikan. Madrasah sebagai lembaga pendidikan juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut dapat membuat kinerja yang cepat dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Menurut Andreassen dalam penelitiannya mengenai orientasi konsumen mengemukakan bahwa citra adalah sebuah faktor yang penting yang saling berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas. Pengalaman langsung mempunyai pengaruh

yang kuat terhadap citra Konsumen yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya dan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya akan memiliki sikap positif terhadap sebuah produk. Sikap konsumen ini akan menunjukkan proses pembelian di masa yang akan datang yaitu dengan melakukan konsumsi ulang atau menceritakan kepada orang lain. Sedangkan Ivy dan Fram berpendapat bahwa untuk meningkatkan citra dan positioning sekolah perlu menekankan pentingnya staf pengajar, orientasi kecenderungan siswa, survei kepuasan siswa dan studi tentang opini publik di masyarakat sekitar sekolah sebagai penentu dalam optimasi citra.

1.3. Kepuasan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi karena kepuasan merupakan ungkapan perasaan pelanggan setelah melakukan perbandingan antara penampilan kinerja produk atau jasa yang didapat dengan yang diharapkan pelanggan atas produk atau jasa tersebut. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh dari produk/jasa yang dibeli tersebut. Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa karena membandingkan antara kinerja anggapan produk atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya.

1.4. Sedangkan menurut Ham dan Hayduk untuk mencapai daya saing sekolah terdapat tiga faktor yang menjadi global issues dan berpengaruh kepada semua organisasi baik besar maupun kecil, organisasi profit dan non-profit, maupun perusahaan lokal dan global,

termasuk didalamnya sekolah. Ketiga faktor tersebut adalah service, quality, customer satisfaction dan behavioral intention.

- 1.5. Hal yang sama diungkapkan oleh peneliti lain yang menyatakan bahwa di pasar yang memiliki persaingan tinggi, kepuasan dengan jasa akan memiliki perbedaan. Kepuasan dimungkinkan dapat berpengaruh terhadap apa yang dirasakan mahasiswa untuk menerima atau menolak. Oleh karena itu, untuk membentuk citra baik terhadap lembaga, dalam rangka menarik minat sejumlah calon siswa, maka sekolah selain memperhatikan kepuasan siswa juga harus terus meningkatkan kualitas layanannya. Menurut Bowen & Booms, kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.
- 1.6. Setiap lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu, jika ingin memenuhi kepuasan pelanggannya, lembaga pendidikan harus mampu melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan peserta didiknya atau pun masyarakat luar lainnya. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada seberapa baik mutu

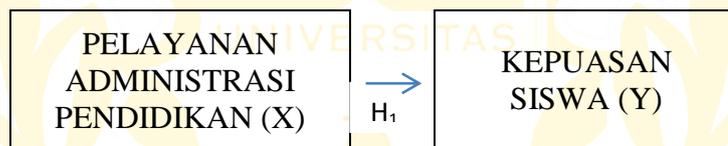
yang diberikan penyedia jasa. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa maka semakin terpenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggannya. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keinginan pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut. Ketidakpuasan peserta didik sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara keinginan peserta didik dengan layanan yang diberikan. Terdapat beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan, pada umumnya kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sejalan dengan itu Kotler menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

- 1.7. Kepuasan pelanggan (siswa orang tua siswa, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua siswa ketika mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi).
- 1.8. Dari penjelasan di atas, pihak sekolah perlu melakukan strategistrategi agar dapat memenuhi kepuasan pelanggannya atas pelayanan yang diberikan sehingga pihak sekolah dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada lembaga pendidikan terdapat beberapa pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak sekolah salah satunya pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang

menjangkau keseluruhan operasional organisasi tersebut. Tercapainya tujuan lembaga pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut. “kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan service quality yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima unsur yakni: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel digunakan agar tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1) Kepuasan Siswa

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lain, komentar dari kerabatnya, serta janji dan informasi pemasaran dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan

tersebut. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian (*postpurchase action*). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali untuk membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain.

Perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh dari produk/jasa yang dibeli tersebut akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa karena membandingkan antara kinerja anggapan produk atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya. Sedangkan menurut Ham dan Hayduk dalam Buchari Alma untuk mencapai daya saing sekolah terdapat tiga faktor yang menjadi *Global Issues* dan berpengaruh kepada semua organisasi baik besar maupun kecil, organisasi profit dan non-profit, maupun perusahaan lokal dan global, termasuk didalamnya sekolah.

Ketiga faktor tersebut adalah *service*, *quality*, *customer satisfaction*, dan *behavioral intention*. Menurut Wiyono, J. puas atau tidak puas tergantung pada sikap terhadap ketidaksesuaian (rasa senang atau tidak senang), tingkatan daripada evaluasi (baik atau tidak) untuk dirinya, melebihi atau di bawah standar. Adapun standar adalah suatu

harapan dimana nilai yang diharapkan akan terwujud sebelum lebih dulu melakukan pembelian atau menggunakan. Adapun standar dapat berupa:

1. Penampilan yang diperkirakan,
2. Berdasarkan norma dan pengalaman,
3. Kewajaran,
4. Nilai-nilai,
5. Ideal,
6. Toleransi minimal,
7. Kepantasan,
8. Keinginan atau janji penjual.

Maka pengertian kepuasan dalam penelitian ini adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan dan pengalaman yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan sampai dengan memberikan penilaian senang atau tidak senang.

2) Pelayanan Administrasi

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan Daryanto.

Menurut keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2004 tentang Hakekat Pelayanan Publik meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Crosby, Lehtinen, dan Wyckoff dalam Zauhar kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Menurut Potter dalam Supriyono, B. bahwa dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas perlu beberapa kriteria antara lain :

- a. Tepat dan relevan , artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau kelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Dapat Diterima , artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi.
- e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Menurut Musanef, menyatakan bahwa administrasi dapat diartikan dalam arti sempit dan dalam arti luas. Dalam arti sempit adalah tata usaha (*office work*) yaitu segenap kegiatan tulis menulis yang meliputi : menerima, mencatat atau mengagendakan, mengolah, menggandakan, mengirimkan surat-surat, menghimpun, menyelenggarakan kearsipan dan dokumentasi, menetapkan sistem-sistem kerja, mengadakan standardisasi bentuk-bentuk formulir dan ukuran kertas, dan menjaga keharmonisan sistem kerjasama di antara anggota organisasi.

Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan-kegiatan kelompok manusia, melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dengan menggunakan segala sarana yang dibutuhkan, agar dapat dicapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan dambaan dan dampak pelayanan yang baik sehingga dapat memuaskan pelanggan adalah pelayanan yang didambakan :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang – kala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa adanya permintaan sesuatu baik untuk alasan dina atau kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang. Dampak pelayanan yang baik adalah :

- a. Masyarakat sangat menghargai kepada petugas di bidang pelayanan umum,
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk,
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai bidang layanan umum,
- d. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui , dapat dihindarkan,
- e. Karena adanya kelancaran dibidang pelayanan umum , gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen Lovelock dalam Tjiptono. Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liag Gie merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari pelayanan yang diharapkan siswa berkenaan dengan pelayanan administrasi Administrasi akademik adalah suatu rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan pendidikan formal.

Oleh sebab itu, kualitas pelayanan administrasi akademik merupakan perbandingan antara tingkat layanan administrasi akademik dengan harapan mahasiswa. Adapun jasa layanan yang diberikan oleh administrasi akademik dapat berupa pendaftaran ulang mahasiswa, KRS, permohonan pembayaran SSP terlambat, penjadwalan kuliah, permohonan surat-menyurat, pengurusan traskrip nilai, permohonan bea siswa, pendaftaran wisuda dan pengurusan ijazah, dan fasilitas yang diperlukan dalam proses pembelajaran.

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara hubungan variabel independen dan dependen. Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

H_1 : Pelayanan administrasi sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa