

**KUALITAS PELAYANAN PADA SEKOLAH DASAR NEGERI INPRES 6/75 MADIDIR
KOTA BITUNG**

**DIANA KURAMA
FLORENCE LENGKONG
HELLY KOLON DAM**

Abstrak

Sekolah mempunyai peran dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dimana peran sekolah terhadap masyarakat itu di dalamnya adalah mencerdaskan kehidupan bangsa kecerdasan masyarakat dapat dikembangkan melalui pendidikan formal dan non formal. Sekolah harus mampu menerapkan peran-perannya kepada masyarakat agar masyarakat mendapatkan efek kepuasan atas pelayanan yang di berikan oleh sekolah, namun kurang maksimalnya tingkat kualitas pelayanan di sekolah merupakan hal yang perlu diperhatikan seperti dalam memberikan pembelajaran terhadap siswa-siswi tidak dilakukan secara maksimal, Perilaku Guru yang kurang profesional dalam melayani masyarakat serta Kinerja tenaga kependidikan/Guru yang belum maksimal dalam mengajar siswa-siswi di sekolah. Tujuan penelitian adalah untuk Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Sekolah Dasar (SD) Inpres 6/75 Madidir Kota Bitung

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik Analisis Data Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif Miles dan Hubennan

Hasil penelitian menunjukkan Bahwa kualitas layanan pada Sekolah Dasar Negeri Inpres 6/75 Madidir sudah tergolong baik dilihat dari perangkat pelayanan yang ada baik guru – guru maupun staf di sekolah sudah melakukan tugasnya dengan baik sehingga para pelanggan yaitu siswa dan orang tua siswa merasa puas dengan pelayanan tersebut. Bahwa dalam melaksanakan tugasnya seluruh perangkat pelayanan baik guru maupun staf yang ada di Sekolah Dasar Negeri Inpres 6/75 Madidir sudah mengikuti aturan yang berlaku. seluruh staf dalam memberikan pelayanan para pelanggan agar mereka merasa puas dengan cara pelayanan yang dilakukan dan dengan menerapkan sifat sopan santun dan keramahan maka semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik sesuai waktu yang ditentukan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sekolah Dasar

Abstract

Schools have a role in providing quality services to the community where the role of the school against the community in it is to educate the nation's life community intelligence can be developed through formal and non-formal education. Schools must be able to apply their roles to the community so that the community gets the effect of satisfaction on the services provided by the school, but the lack of a maximum level of service quality in schools is something that needs to be considered as in providing learning to students is not done optimally, Teacher Behavior who are less professional in serving the community and the performance of the teaching staff / teacher is not yet maximal in teaching students at school. The purpose of the study was to find out how the quality of service in Elementary Schools (SD) Inpres 6/75 Madidir Bitung City

This research was conducted using a qualitative approach. Data Analysis Techniques In this study qualitative analysis of Miles and Hubennan was used

The results showed that the quality of service at the Inpres 6/75 Madidir State Primary School was classified as good in terms of existing service devices both teachers and staff at the school had done their job well so that the costumers, students and lever students were satisfied with the service the. That in carrying out their duties, all service devices, both teachers and staff, in the Elementary School of Inpres 6/75 Madidir have followed the applicable rules. all staff in providing customer services so that they are satisfied with the way the service is carried out and by applying the nature of courtesy and friendliness so all work can be completed properly within the allotted time

Keywords: Service Quality, Elementary School

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas merupakan unsur yang utama dan sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan demikian, kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang menimbulkan rasa puas pada diri penerima jasa pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan atau yang disebut penyelenggaraan adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan pelaksana pelayanan atau yang disebut dengan pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan untuk masyarakat.

Salah satu pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan pendidikan, karena pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan nasional, tanpa adanya pendidikan pastinya negara tidak akan memiliki persaingan didunia internasional. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat Indonesia baik di kalangan nasional maupun internasional.

Sekolah mempunyai peran dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dimana peran sekolah terhadap masyarakat itu didalamnya adalah mencerdaskan kehidupan bangsa kecerdasan masyarakat dapat dikembangkan melalui pendidikan formal dan non formal. Kecerdasan memang sangat penting bagi perkembangan masyarakat. Masyarakat yang tingkat kecerdasannya tinggi akan lebih mudah memecahkan problema hidup dalam masyarakat. Yang ke dua, membawa pembaharuan bagi perkembangan masyarakat sekolah sebagai lembaga pendidikan akan

banyak melakukan penelitian untuk meningkatkan kualitasnya. Penelitian tersebut akan menghasilkan penemuan-penemuan baru yang pada akhirnya akan di pergunakan untuk meningkatkan perkembangan masyarakat. Yang ketiga, melahirkan warga masyarakat yang siap dan terbekali bagi kepentingan kerja di lingkungan masyarakat, untuk terjun kelapangan kerja di perlukan bekal yang matang pengetahuan sikap dan keterampilan. Sekolah akan berusaha menyusun kurikulumnya secara fleksibel terhadap perkembangan zaman sehingga akan menghasilkan out-put yang siap pakai. Yang terakhir, melahirkan sikap positif dan konstruktif bagi warga masyarakat, sehingga tercipta integrasi sosial yang harmonis di tengah-tengah masyarakat. Sikap positif dan konstruktif sungguh sangat didambakan oleh masyarakat dan sekolah telah berusaha membekali siswanya sejak sekolah dasar lewat pendidikan agama, pendidikan moral Pancasila maupun bidang studi lainnya.

Sekolah harus mampu menerapkan peran-perannya kepada masyarakat agar masyarakat mendapatkan efek kepuasan atas pelayanan yang di berikan oleh sekolah, narnun kurang maksimalnya tingkat kualitas pelayanan di sekolah merupakan hal yang perlu diperhatikan seperti dalam memberikan pembelajaran terhadap siswa-siswi tidak dilakukan secara maksimal, Perilaku Guru yang kurang professional dalam melayani masyarakat serta Kinerja tenaga kependidikan/Guru yang belum maksimal dalam mengajar siswa-siswi di sekolah.

Banyaknya permasalahan-permasalahan seperti yang disebutkan diatas muncul penilaian-penilaian dari masyarakat yang memberikan tanggapan berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan di sekolah. Berdasarkan uraian serta permasalahan diatas maka penulis menuangkan kedalam sebuah penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Pada Sekolah Dasar Negeri Inpres 6/75 Madidir" untuk dituangkan dalam bentuk penelitian.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain, Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas yang biasa terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Menurut Amin Ibrahim (2008) kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan.

Menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, karena dengan penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses pencarian makna, pengungkapan makna dibalik fenomena yang muncul dalam penelitian, dengan tujuan agar masalah yang akan dikaji lebih bersifat komprehensif, mendalam, alamiah dan apa adanya serta tanpa banyak campur tangan dari peneliti terhadap fakta yang muncul.

Dalam penelitian kualitatif selain dapat mengungkapkan peristiwa-peristiwa yang riil tetapi diharapkan dapat mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi. Suatu jenis penelitian dengan memperhatikan kesesuaian dengan objek studi atau dengan kata lain dalam penelitian sangat diperlukan jenis penelitian yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian dengan maksud agar diperoleh data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Pada penelitian nantinya, akan digunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan pendekatan penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata terhalis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2003 : 3).

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah peneliti sendiri. Nasution (2000:11) mengemukakan bahwa pada awal penelitian, peneliti adalah alat satu-satunya untuk memudahkan dalam pengumpulan data, maka peneliti dapat menggunakan alat-alat bantuan berupa catatan lapangan, tape recorder, maupun foto dan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif (Miles dan Huberman, 1992:1 12) dengan prosedur, reduksi data penyajian dan menarik kesimpulan atau verifikasi

Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan agar sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan. Sedangkan kinerja yang baik dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan suasana yang kompetitif dimana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk meyakinkan masyarakat. Dari keseluruhan hasil wawancara dan berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Inpres 6/75 Madidir adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan sangat ditentukan oleh sikap pegawai itu sendiri untuk mentaati peraturan yang telah ditetapkan yaitu aturan yang berkaitan dengan waktu dan ketaatan terhadap jam kerja dimana pegawai harus pergi maupun pulang kantor sesuai dengan jam yang telah ditetapkan, selalu ada di dalam kantor selama jam kerja dan selalu memanfaatkan waktu dengan baik sehingga pekerjaan yang dikerjakan selesai tepat waktu.

Bila dikaitkan dengan aktivitas guru – guru di Sekolah Dasar Negeri Inpres 6/75 Madidir masih ditemukan guru – guru yang tidak menaati ketentuan yang telah ditetapkan oleh sekolah, misalnya ada guru yang datang terlambat sehingga tidak mengikuti apel pagi. Seharusnya guru sudah berada di sekolah pukul 07.15 Wita akan tetapi datangnya selalu terlambat dan hal tersebut sangat mengganggu jalannya proses belajar mengajar di sekolah.

2. Akurasi pelayanan

Sehubungan dengan hal tersebut maka pelayanan harus dilaksanakan secara bertanggung jawab mengikuti ketentuan serta peraturan yang berlaku tidak asal jadi, tetapi benar – benar dapat dipertanggung jawabkan karena kerja pelayanan yang baik sangat mempengaruhi penilaian kinerja seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Bekerja dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dapat meminimalisir resiko kesalahan yang terjadi oleh para staf serta guru – guru yang ada di SDN Inpres 6/75 Madidir sesuai hasil wawancara yang dilakukan diperoleh suatu informasi bahwa dalam melaksanakan tugas baik para guru maupun staf senantiasa mengikuti atau berpedoman pada tugas pokok dan fungsi masing – masing apabila ada yang menyimpang dari apa

yang sudah ditetapkan tersebut akan diberi sanksi baik teguran maupun sanksi pemecatan.

3. Sopan santun dan keramahan

Salah satu sikap yang diharapkan para penyelenggara pendidikan baik para guru maupun staf adalah ramah, sopan dan santun dalam melayani para pelanggan atau masyarakat karena dengan bersikap ramah, orang akan lebih tertarik untuk mengurus berbagai kepentingan dan tidak segan – segan untuk bertanya apabila dia tidak tahu dan orang yang berkepentingan menyelesaikan sesuatu pekerjaan pasti terus menjalin hubungan komunikasi dengannya. Apabila kepada para guru atau staf yang setiap harinya berhadapan dengan para murid dan orang tua siswa yang mau menyelesaikan berbagai urusan anak – anaknya sudah pasti menghendaki pelayanan yang baik yaitu ramah, sopan dan santun dalam pelaksanaan tugasnya. Dan dengan demikian mereka pasti berhasil dalam berbagai programnya dan sukses dalam pelayanan.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Mendapatkan kemudahan dalam pelayanan adalah dambaan setiap orang yang akan mengurus berbagai kepentingan apakah itu menyangkut kerja administratif konseling ataupun layanan kerja lainnya sehingga setiap orang yang ditugaskan untuk melakukan pelayanan harus dibekali dengan berbagai pengetahuan serta keterampilan agar mampu memberikan pelayanan secara maksimal terhadap para pelanggannya dan tidak mempersulit dalam pengurusan pekerjaan dan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Itulah yang menjadi prinsip – prinsip dalam melakukan tugas – tugas pelayanan sehingga setiap orang yang dilayani merasa puas dengan apa yang

dikerjakan. Hal ini sesuai dengan apa yang dilakukan baik oleh para guru maupun staf yang ada di SDN Inpres 6/75 Madidir sesuai hasil wawancara serta pengamatan penulis bahwa pelayanan di sekolah tersebut sangat memberikan kemudahan karena para guru melayani muridnya dengan baik ketika berada di kelas demikian pula para staf melayani dengan sangat ramah dan tidak berbelit – belit dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Bertitik tolak pada hasil penelitian serta rumusan masalah tersebut diatas maka dapatlah ditarik beberapa kesimpulan mengenai kualitas pelayanan pada SDN Inpres 6/75 Madidir Kota Bitung adalah sebagai berikut :

1. Bahwa kualitas layanan pada Sekolah Dasar Negeri Inpres 6/75 Madidir sudah tergolong baik nantinya seluruh perangkat pelayanan yang ada baik guru – guru maupun staf di sekolah sudah melakukan tugasnya dengan baik sehingga para pelanggan yaitu siswa dan orang tua siswa merasa puas dengan pelayanan tersebut.
2. Bahwa dalam melaksanakan tugasnya seluruh perangkat pelayanan baik guru maupun staf yang ada di Sekolah Dasar Negeri Inpres 6/75 Madidir sudah mengikuti aturan yang berlaku sehingga semua pekerjaan dapat dilakukan secara benar untuk menghindari kesalahan – kesalahan yang timbul akibat pelaksanaan tugas.
3. Sopan santun serta keramahan adalah menjadi prinsip dasar seluruh perangkat pelayanan yang ada di Sekolah Dasar Negeri Inpres 6/75 Madidir mulai dari para guru hingga seluruh staf dalam memberikan pelayanan para pelanggan agar mereka merasa puas dengan cara pelayanan yang dilakukan dan dengan

menerapkan sifat sopan santun dan keramahan maka semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik sesuai waktu yang ditentukan.

4. Pelayanan bagi para siswa oleh guru – guru yang ada dapat dikatakan berjalan lancar hal ini disebabkan karena kegiatan belajar mengajar di kelas berjalan baik, guru – guru masuk kelas sesuai waktu yang ditetapkan demikian pula selesai sesuai waktunya juga pelayanan administrasi oleh para staf semuanya berjalan dengan baik tanpa ada pekerjaan yang tertunda semua dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan.

Saran

1. Untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan maka ketepatan waktu dalam pelayanan hendaknya mendapat perhatian yang serius dari berbagai pelaksana layanan baik berupa layanan administrasi, konseling, dalam proses belajar mengajar serta layanan lainnya agar para pelanggan merasa puas dengan hasil kerja layanan yang dilakukan.
2. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika semua yang dikerjakan dilakukan secara benar dan mengikuti aturan yang berlaku dan sedapat mungkin menghindari kesalahan – kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.
3. Prinsip – prinsip pelayanan yang sopan dan santun serta ramah hendaknya dipelihara dan terus dilakukan dalam menjauhkan tugas – tugas pelayanan baik terhadap para siswa maupun kepada orang tua siswa yang membutuhkan layanan demikian juga kepada para staf disarankan agar dapat melayani masyarakat dengan ramah.
4. Disarankan kepada seluruh perangkat pelayanan yang menyelenggarakan tugas – tugas pada Sekolah Dasar Negeri Inpres 6/75 Madidir agar senantiasa memberikan kemudahan kepada setiap pelanggan baik siswa maupun orang tua

siswa dalam menyelesaikan berbagai urusan yang berhubungan dengan kepentingan peserta didik.

Widodo. 2001. *Dimensi-dimensi manajemen public*. Yograkarta : ombak

DAFTAR PUSTAKA

Kotler. 2008. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka

Ibrahim, Amin H. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju: Bandung

Miles Mathew B, A & Michael Huberman,1992. *Analisis Data Kualitatif*, UI-Press: Jakarta

Moleong, Lexi J. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung

Nasution, S. 2000. *Metode Penelitian Noturalistik Kualitatif*, Tarsito: Bandung

Nazir, 2006. *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia: Jakarta

Purnama. 2006, *Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

They, Toha. 20A0. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* Bandung : Mandar Maju

Tjiptono.2001. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta; Salemba Empat.

Tjiptono. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset

Tjiptono, Diana. 2003. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Tjiptono, Chandra. 20A5. *Kualitas Pelayanan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Mandar Maju

Sumber Aturan:

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standor Nasional Pendidikan Keputusan Nomor KEP/25/MPAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Peluyanon Instansi Pemerintah.

Undang - Undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik