

**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN MENENGAH
DI SMP NEGERI 2 TALIABU UTARA
KABUPATEN PULAU TALIABU**

**IMAN NURJAMAN SARIHI
ARIE JUNUS RORONG
JOYCE RARES**

imannurjamansarihi@gmail.com

ABSTRACT

Service is to help to provide everything that others need including buyers. Service can be given to others as a help that others themselves need. Which with that help can help others themselves. Which with that help can help others to be able to solve the problem. Professional public service means to characterize the accountability and responsiveness of the service provider. In order to achieve public service, it is necessary to understand the principles of good public service namely, simplicity, clarity, certainty, time, accuracy and comfort. The above principles of public service must be adapted to the development and needs of the community in realizing excellent public services in accordance with the demands and expectations of the community.

The implementation of public services is, the state's efforts to meet the basic needs, and civil rights of every citizen for the goods, services, and administrative services provided by public service providers.

Key words: quality, of public, service.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam Pembukaan UUD 1945 Alinea ke empat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.

Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Sebagai suatu konsep, kualitas seringkali ditafsirkan dengan beragam definisi, bergantung kepada pihak dan sudut pandang mana konsep itu dipersepsikan. Dengan demikian, arti kualitas pendidikan ini berkenaan dengan apa yang dihasilkan dan siapa pemakai pendidikan. Pengertian tersebut merujuk kepada nilai tambah yang diberikan oleh pendidikan, dan pihak-pihak yang memproses serta menikmati hasil-hasil pendidikan.

Sekolah harus mampu menerapkan peran-perannya kepada masyarakat. agar masyarakat mendapat efek kepuasan atas pelayanan yang diberikan 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, tenaga guru yang kurang memadai, media atau sumber referensi belajar siswa-siswi yang tidak mencukupi, minimnya empati sekolah terhadap siswa yang kurang mampu.

Menurut Suwithi dalam Anwar (2002:84) kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Kemudian menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Sedangkan menurut Loina dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik (2001:38) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pedagang perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Salah satu semangat reformasi adalah menghilangkan kekuasaan yang tidak berpihak kepada rakyat, semangat untuk meningkatkan sektor pelayanan kepada publik. Jadi kalau pada era reformasi sekarang ini ternyata pelayanan kepada publik masih juga belum tergarap dengan baik, itu berarti pengingkaran terhadap nilai-nilai reformasi. Itulah sebabnya lembaga pelayanan publik yang terpilih memegang mandat untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dan keberhasilan mereka adalah untuk mendekatkan harapan dan kenyataan. Profesionalisme aparat dan citra pelayanan publik adalah dua hal yang saling berkaitan. Meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan fungsi dan peran sesuai bidang tugas yang diemban. Aparat sudah seharusnya berusaha meningkatkan kualitas

diri yang menyangkut keahlian, memahami hakekat dan tanggung jawab profesi.

Pelayanan publik profesional artinya bercirikan adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan. Untuk mencapai pelayanan publik maka perlu memahami prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik yaitu, kesederhanaan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi serta kenyamanan. Prinsip pelayanan publik di atas harus disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal tersebut harus secepatnya diatasi karena persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dapat berubah secara drastis. Pelayanan yang baik merupakan hak penuh masyarakat yang harus dijawab dengan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima.

a. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah di dalam memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalui persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada Tanggal 18 Juli 2009, Indonesia mengesahkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tersebut, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tersebut penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Di dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Kemudian penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan tersebut. Mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah. Adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya yaitu. dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya tarif, produk pelayanan, sarana-prasarana dan fasilitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendidikan di SMP N 2 Taliabu Utara Kabupaten Pulau Taliabu. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2008:15) bahwa penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *Post positivisme* yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi

objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci.

Lokasi dalam penelitian ini adalah SMP Negeri 2 Taliabu Utara Kabupaten Pulau Taliabu.

Dalam penelitian kualitatif sebagaimana yang telah diungkapkan diatas oleh Sugiono bahwa proses penelitian kualitatif berlangsung sebelum peneliti terjun ke lapangan. Maka dalam penelitian ini, sebelum terjun ke lapangan peneliti melakukan analisis terhadap masalah, Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*Responsiveness*), Ketanggapan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) berbagai data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pendidikan, dan pelayanan publik yang sesuai dengan masalah di lapangan.

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai, guru pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Taliabu Utara namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai dan guru pelayanan.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi

ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggapan kepala sekolah guru dan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir kepala sekolah, guru dan pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Pendidikan

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di SMP Negeri 2 Taliabu Utara. Yaitu: berupa semangat yang diberikan kepala sekolah kepada guru dan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Tata usaha SMP Negeri 2 Taliabu Utara pada tanggal 4 Maret 2020

yang mengatakan bahwa “Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada siswa dan masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.” Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di SMP Negeri 2 Taliabu Utara adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Sesuai dengan pernyataan pak T bahwa “faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pendidikan

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada siswa, masyarakat dan sesama pegawai/guru di SMP Negeri 2 Taliabu Utara Kabupaten Pulau Taliabu, menurut Pak DLO selaku kepala sekolah yang mengontrol seluruh aktifitas yang terjadi di lingkungan sekolah. Pak DLO mengatakan bahwa “Pelayanan untuk siswa, siswi saat ini agak terkendala oleh masalah sarana dan prasarana, seperti toilet sekolah yang belum ada, aliran listrik yang belum di adakan bahkan kipas angin untuk mendinginkan suasana kantor yang panas juga tidak ada. Dan untuk guru atau pegawai pelayanan yang ada sekarang, belum efektif dan efisien karena ada beberapa mata pelajaran yang tidak memiliki guru atau tenaga pengajar yang pas untuk dibawakan. Guru, dan tenaga pengajar lainnya masih guru kontrak daerah dan belum memiliki

guru tetap. Guru dan pegawai seksi yang ada di SMP Negeri 2 Taliabu Utara yang mempunyai tugas piket menjaga dikantor, memberi pelayanan lebih dulu bergabung dengan guru tenaga mengajar. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.” Pak SOR selaku guru tenaga pengajar juga mengatakan sama dengan Pak DLO bahwa “Terus terang kami juga mengalami kewalahan untuk mengoperasikan komputer namun dibatasi oleh aliran listrik yang tidak ada, karena disini sumber listriknya masih sangat jauh yaitu di kota kabupaten jika urusan kantor harus diselesaikan saat itu juga maka kami harus ijin ke kampung perumahan masyarakat yang memiliki sumber listrik dan baru bisa dikerjakan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan mengukur kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Taliabu Utara Kabupaten Pulau Taliabu, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan yang ada di SMP Negeri 2 Taliabu Utara Kabupaten Pulau Taliabu baik. Meskipun demikian masih ada beberapa indikator dari dimensi-dimensi pelayanan yang mendapat hasil kurang baik, seperti kenyamanan ruang kerja pelayanan, sumber referensi belajar siswa yang kurang, dan tidak konsistensi waktu yang diberikan oleh beberapa guru dan pegawai. Maka dari itu suatu pelayanan pendidikan yang berorientasi pada pelanggan itu haruslah selalu meningkatkan kualitas guna menciptakan hubungan yang saling menguntungkan bagi para pelanggan dan pemberi pelayanan secara terus-menerus (*Counties*).

Terkait hasil kesimpulan penelitian di atas baik berdasarkan pertimbangan. itu

meliputi aspek-aspek yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan yang ada dalam ruang lingkup sekolah jika dijabarkan melalui aspek dimensi pelayanan yang sorot, maka akan Nampak hasil kesimpulan berdasarkan 5 dimensi yang digunakan dalam penelitian ini.

SARAN

Sekolah harus menyediakan lahan parkir guru dan pegawai, sekaligus menyediakan pendingin ruangan untuk kenyamanan dalam memberikan pelayanan di sekolah. Pihak sekolah harus bersosialisasi dengan masyarakat lebih khususnya orang tua siswa untuk bekerja sama bersama guru dalam menjaga perilaku siswa di kehidupan bersosial di masyarakat. Kepala sekolah sebagai pimpinan sekolah, segera menerapkan metode yang jelas dalam pembelajar guru untuk memberikan pelayanan terhadap siswa siswi di SMP Negeri 2 Taliabu Utara. Sekolah harus memberikan empati khusus terhadap siswa yang kurang mampu dan berprestasi, agar siswa tersebut giat belajar dan tidak berputus asa.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadillah. 2001. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama.
- Kotler, P. 2008. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta Gramedia Pustaka.
- Ibrahim, A, H. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju: Bandung.
- Miles, M. B. A dan Michael, H. 1992). *Analisis Data Kualitatif*. Ui-press: Jakarta.
- Moleong, J. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya: Bandung
- Nasution, S. 2000 *Metode Penelitian Naturalistic Kualitatif*. Tarsito. Bandung

- Nazir, 2006. *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Purnama. 2006. *Pelayanan Publik*. Jakarta. Gramedia pustaka utama.
- Sugiyono. 2013 *Metode Penelitian Pelayanan Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Thery, T. 2000. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* Bandung: Mandar maju.
- Tjiptono. 2001. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta Salemba Empat.
- Tjiptono. C. 2005. *Kualitas Pelayanan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: mandar maju
- Kotler 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- (Kotler, P dan Keller, K. L. 2006). *Marketing Management* (11 th ed). New Jersey : Pearson Education, Ing Upper Saddle River.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496).
- (Toha, dan Miftah, 2003). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- (Wijaya, dan Toni. 2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301).