

KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI DAERAH KEPULAUAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP SISWA

(Studi di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara Kabupaten, Kepulauan Sangihe)

Priskila Esdayanti Manis¹

Dra. Sofia E. Pangemanan, M.Si²

Welly Waworundeng, S.Sos, M.Si³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengapa Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara belum optimal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara mendalam dan studi dokumen. Analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data dan penyajian data. Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara belum optimal dikarenakan berbagai faktor. Dilihat dari dimensi Tangibles (kenampakan fisik), yaitu banyak sarana prasarana yang kurang diketiga sekolah yang ada di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara. Dilihat dari dimensi Responsiveness (daya tanggap) belum optimal dikarenakan setiap hari guru-guru tidak datang tepat waktu dan membuat siswa menunggu lama. Dilihat dari dimensi Assurance (jaminan) juga belum optimal dikarenakan diketiga sekolah masih kekurangan guru kompeten dan menyebabkan ada beberapa guru yang malas untuk masuk kelas karena dipaksa untuk memberikan pelajaran yang bukan bidang mereka. Dan dampaknya bagi siswa, banyak pelajaran yang tidak dapat mereka terima dengan baik.

Kata Kunci: Kualitas, Pendidikan

¹*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat*

²*Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi*

³*Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi*

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Pendahuluan

Pendidikan memiliki peranan penting dalam proses pembangunan suatu bangsa karena sasaran pendidikan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sejarah pendidikan Indonesia telah membuktikan bahwa kemajuan pendidikan menjadi salah satu penentu keberhasilan pembangunan nasional. Indonesia baik dari segi ekonomi, politik, sosial, budaya, lingkungan maupun teknologi. Pengalaman tersebut mendorong pemerintah Indonesia untuk terus berupaya melaksanakan Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional secara efektif untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan. Tujuan dari peningkatan kualitas sumber daya manusia ini yaitu untuk mencetak generasi muda bangsa Indonesia yang mampu menjaga kelanjutan pembangunan nasional di segala bidang menuju tercapainya masyarakat yang adil dan sejahtera di masa mendatang. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut Indonesia mengembangkan sistem penjaminan mutu dan peningkatan mutu pendidikan sebagai langkah untuk menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, ditemukan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan mengenai pelayanan pendidikan. Dapat dilihat dari kualitas yang ada, yaitu antara lain: Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara masih kekurangan tenaga guru tetap (PNS). Minat belajar dari para siswa juga berkurang diakibatkan guru yang mengajar bukan pada bidangnya misalnya guru matematika harus mengajar mata pelajaran Seni Budaya dikarenakan kekurangan guru di sekolah, yang mengakibatkan berdampak pada siswa sehingga siswa tidak terlalu paham terhadap mata pelajaran yang diajarkan, selanjutnya fasilitas kurang memadai misalnya kepemilikan dan penggunaan media belajar rendah, buku diperpustakaan tidak lengkap, tidak ada laboratorium untuk SD, kursi dan meja terbatas, juga tidak memiliki perangkat sound system, LCD, seperangkat peralatan internet yang mempengaruhi proses belajar mengajar.

Tinjauan Pustaka

“Pendidikan didefinisikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan.” Soekidjo Notoatmodjo (2003:16).

Pendapat lain dari Siagian (2006:273) yaitu Pendidikan adalah keseluruhan proses teknik dan metode belajar mengajar dalam rangka mengalihkan suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Jhon Dewey (2003: 69) “Pendidikan adalah proses pembentukan kecakapan-kecakapan fundamental secara intelektual dan emosional kearah alam dan sesama manusia”.

Sedangkan konsep kualitas pelayanan yaitu faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml. Berry dan Parasuraman (2002:21) menyebutkan bahwa kualitas kepuasan pelanggan meliputi 10 dimensi, yaitu:

- a) *Tangibles*. Keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b) *Reliability*. Mencakup 2 hal pokok,yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan

kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the firts time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.

- c) *Responsiveness*, Pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- d) *Competence*, Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/ keterampilan yang tinggi.
- e) *Access*, Meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f) *Courtesy*, Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
- g) *Communication*, Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
- h) *Credibility*, Pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
- i) *Security*, Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.

- j) *Understanding The Customer*, Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2002:10) kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu: *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam

memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Tjiptono (2007:59) yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa, apakah sesuai atau belum dengan ekspektasi pelanggan.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir adalah sebagai berikut:

- a. Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

- b. Faktor Aturan

aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagian pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subjek, aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai objek aturan.

c. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat

memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping unsur manusianya sendiri, antara lain (1) sarana kerja yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan bantu atau fasilitas, (2) fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruangan dan lain sebagainya.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian Kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah social atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian bergaya induktif, berfokus terhadap individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan. (Creswell, 2013:4).

Fokus Penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara, Kabupaten Kepulauan Sangihe. Dan peneliti menggunakan teori Parasuraman, Berry, dan Zeithmal (Batinggi, 2011:135), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti langsung), Kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik,

perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi.

2. *Reability* (Kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan untuk membantu masyarakat memberikan pelayanan yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. *Empathy* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam penelitian kualitatif, informasi atau data diperoleh dari sumber yang dapat memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian, untuk itu perlu ditentukan informan penelitian yang dapat memberikan sumber informasi. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

- | | | |
|----|----------------|---------|
| 1. | Kepala Sekolah | 3 orang |
| 2. | Guru PNS | 6 orang |
| 3. | Guru Honorer | 3 orang |
| 4. | Siswa | 3 orang |

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

5. Orang tua siswa 3 orang
6. Camat 1 orang

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2013:98) dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang diamati yaitu (1) *Tangibles* (bukti fisik), (2) *Responsiveness* (daya tanggap), (3) *Asurance* (jaminan). Berikut hasil pembahasan dari tiap dimensi kualitas pelayanan:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Tampilan fisik dari sebuah pelayanan merupakan kesan pertama yang akan muncul dibenak semua orang. Saat persepsi atau kesan negatif tercipta, maka akan sulit sekali berubah. Keterbatasan sarana dan prasarana membuat pelayanan tidak berjalan dengan baik. Saat apel pagi diketiga sekolah tersebut tidak memakai alat pengeras suara dan mempersulit para siswa untuk mengjangkaunya. Lapangan olahraga juga sangat memprihatinkan karena masih tanah liat dan jika besoknya kegiatan olahraga dan malamnya hujan, besoknya tidak dapat melakukan kegiatan olahraga karena tanahnya basah. Dan juga ada sekolah yang gedungnya sudah sangat lama, atapnya sudah bocor dan tidak ada laboratorium. Perpustakaan diketiga

sekolah sudah ada tapi tidak terpakai karena bukunya sudah lama dan disatu sekolah yaitu sekolah di Tumalede tidak bisa menggunakan perpustakaan karena gedungnya lumayan jauh dari gedung sekolah.

Alat kebersihan juga tidak lengkap sehingga menyulitkan saat membersihkan sekolah.

Standar sarana dan prasarana sekolah dasar atau setingkat telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007. Artinya baik sekolah dasar negeri maupun swasta wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan peraturan itu, SD/MI wajib menyediakan fasilitas berupa ruang kelas, perpustakaan, laboratorium IPA, ruang pimpinan, ruang guru, tempat beribadah, ruang UKS, jamban, gudang, ruang sirkulasi, dan tempat bermain atau berolahraga.

Pembahasan diatas membuktikan bahwa hal yang menyebabkan kualitas pelayanan di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara belum optimal yaitu karena keterbatasan sarana prasarana yang menyebabkan siswa tidak mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Jika dilihat dari segi *responsiveness* ini belum terlalu baik. Mengingat banyak guru-guru yang lalai terhadap pekerjaan mereka dan selalu datang terlambat ke sekolah dan banyak kali membuat para siswa harus menunggu terlalu lama. Kepuasan para siswa menurun karena merasa tidak dilayani dengan baik.

Pembahasan dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara belum optimal dikarenakan pegawai lalai dalam melaksanakan tugasnya.

3. *Assurance* (jaminan)

Jika dilihat dari segi *assurance* ini belum terlalu baik karena di ketiga sekolah masih kekurangan guru kompeten dan menyebabkan ada beberapa guru yang malas untuk masuk kelas karena dipaksa untuk memberikan pelajaran yang bukan bidang mereka. Dan dampaknya bagi siswa, banyak pelajaran yang tidak dapat mereka terima dengan baik.

Pembahasan dari aspek *assurance* (jaminan) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara,

Kabupaten Kepulauan Sangihe belum optimal dikarenakan siswa tidak mendapat pelayanan yang baik akibat kurangnya tenaga pendidik.

Kesimpulan

1. *Tangibles* (Kenampakan fisik)

Kualitas pelayanan pendidikan di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara, Kabupaten Kepulauan Sangihe dilihat dari *Tangibles* (kenampakan fisik), belum optimal, mengingat masih banyak kekurangan sarana prasarana.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kualitas pelayanan pendidikan di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara, Kabupaten Kepulauan Sangihe dilihat dari *Responsiveness* (daya tanggap) belum terlalu baik karena masih ada beberapa guru yang tidak datang tepat waktu.

3. *Assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan pendidikan di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara, Kabupaten Kepulauan Sangihe dilihat dari *Assurance* (jaminan), belum optimal dikarenakan masih kekurangan tenaga pendidik dan menyebabkan siswa tidak mendapatkan pelayanan yang ekstra.

Saran

1. Sekolah yang ada di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara, Kabupaten Kepulauan Sangihe diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal sarana prasarana. Sehingga menjadikan sekolah yang ada di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara berkualitas dan memadai.
2. Pemerintah seharusnya lebih memperhatikan tentang semua aspek dalam pendidikan agar Kabupaten Kepulauan Sangihe kedepannya bisa lebih maju dalam hal Pendidikan.
3. Pemerintah seharusnya memberikan penambahan guru yang merata di Kabupaten Kepulauan Sangihe, khususnya di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara.

Daftar Pustaka

Batinggi, Ahmad. 2011. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.

Fuad Ihsan. 2005. Dasar-dasar pendidikan. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Gronroos, C. 1992. Service Management and Marketing. Lexington Books. Massachusetts, Toronto

John Dewey. 2003. Democracy and Education, 383, edisi Muzayyin Arifin, Filsafat Pendidikan islam, 2003. Bandung: Pustaka Setia.

Kotler, Philip & Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.

Lovelock, Christopher. 2002. Service Marketing In Asia. Prentice Hall Inc Singapore.

M. Nur Nasution. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.

Moenir. 1992. Manajemen pelayanan umum di indonesia.

Muhibin Syah. 2010. Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nurhasyimad. 2010. Bab 2 Tinjauan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan. <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>.(diakses tanggal 30 desember 2001 jam 14.20

Parasuraman, A.V.A. Zeithml dan L.L Berry. 2008, Edisi revisi cetakan ke-5, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perception Of Service Quality, hal 64, Jurnal Of Retailing.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi I, Cetakan Ketiga Belas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sampara Lukman. 2005. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sinambela,L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono,F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Edisi V*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT Indeks.
- Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing. New York: McGraw Hill Inc, Int'l Edition*
- Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Cet. 5*. Yogyakarta: Ekonisia.

EKSEKUTIF

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan

Volume 4. No. 4 Tahun 2020

Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN :2327-5736

Sekretariat:
Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado