

Tingkat Kepuasan Pelanggan Siswa Kelas 9 SMP Lab Hamzanwadi Pancor Terhadap Pelayanan Administrasi Sekolah Tahun Ajaran 2018-2019

M. Rudi Gunawan Parozak¹, Fadma Rosita²

^{1,2}.Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, Institut Pendidikan Nusantara Global, Indonesia, 83511

¹rudigunawanparozak@nusantaraglobal.ac.id, ²fadmarosita@nusantaraglobal.ac.id

Abstract: *This study aims to determine the response of students to the academic administration services to the students of class 9 in junior LAB Hamzanwadi Pancor, and aspects of what has the most excellent response and aspects that need to be improved from the manager. The method of research this is a study case with qualitative research in Intituu Global Nusantara Education (IPNG). The data source used was 9th grade students, Administration, and document sources in the form of Academic Guidelines for Junior High School LAB 2019. Data obtained from interviews with source triangulation techniques and triangulation methods. Analysis of the data is done with meaning through the following phases: the data collection, the data reduction, data display, and data verification. Research findings on aspects of academic administration services in SMP LAB Hamzanwadi Pancor in general, students stated quite well. In the aspect of learning by teachers in the classroom are generally well categorized. Expectations on administrative and academic services indicate that there are still many aspects that need to be improved and need to get clear supervision and continuous controlled maintenance. The aspects that have the best response are the aspects of personality, communication, mastery of learning material, learning plans and learning strategies. While aspects that still need to be improved are the problem of wifi (hotspot) and the availability of learning facilities in the classroom and in the Library.*

Keywords: *customer satisfaction, service, administration, IPNG*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan siswa terhadap layanan administrasi akademik terhadap siswa kelas 9 di SMP LAB Hamzanwadi Pancor, dan aspek-aspek apa yang memiliki tanggapan paling baik dan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dari para pengelola. Metode penelitian ini adalah studi kasus dengan jenis penelitian kualitatif di Intituu Pendidikan Nusantara Global (IPNG). Sumber data yang digunakan adalah siswa kelas 9, Tata Usaha, dan sumber dokumen berupa Pedoman Akademik SMP LAB 2019. Data diperoleh dari hasil wawancara dengan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Analisis data dilakukan dengan pemaknaan melalui tahapan: data *collection*, data *reduction*, data *display*, dan data verifikasi. Temuan penelitian pada aspek layanan administrasi akademik di SMP LAB Hamzanwadi Pancor pada umumnya siswa menyatakan cukup baik. Pada aspek pembelajaran oleh guru di kelas umumnya terkategori baik. Harapan terhadap layanan administratif dan akademik mengisyaratkan bahwa masih banyak aspek yang perlu diperbaiki dan perlu mendapatkan pengawasan yang jelas serta pemeliharaan yang terkontrol secara kontinu. Aspek yang memiliki tanggapan paling baik adalah aspek kepribadian, komunikasi, penguasaan terhadap materi pembelajaran, rencana pembelajaran dan strategi pembelajaran. Sedangkan Aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah masalah *wifi (hotspot)* dan ketersediaan sarana pembelajaran di kelas maupun di Perpustakaan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, pelayanan, administrasi, IPNG

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan bekal bagi setiap anak, pendidikan merupakan hal yang penting sebagai media anak untuk berkembang. Dalam kehidupan suatu negara pendidikan memegang peranan penting untuk menjamin kelangsungan hidup negara dan bangsa, karena pendidikan merupakan wahana untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumberdaya manusia. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Pendidikan Nasional yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan ber-takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta ber-tanggung jawab. Untuk mengemban fungsi tersebut pemerintah menyeleng-garakan suatu sistem pendidikan nasional sebagaimana tercantum dalam UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Pendidikan yang baik dapat diperoleh dengan berbagai faktor yang dapat terjadi dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi berbagai aspek diari sekolah bersangkutan antara lain sarpras dan kualitas administrasi akademik. Siswa merupakan pelanggan dalam sebuah sekolah, dimana dapat dikatakan jika kualitas dan sarpras yang baik dapat menimbulkan dampak kepuasan terhadap pelanggan.

Penelitian ini penting dilakukan karena, dengan dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pelanggan maka akan didapat hasil berupa kualitas sekolah tersebut. Oleh sebab itu, penelitian ini sangat penting dilakukan pada

tingkat sekolah agar kualitas sekolah dapat diperbaiki atau ditingkatkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yaitu sisiwa kelas 9 SMP LAB Pancor terhadap kualitas administrasi akademik dan sarpras yang tersedia. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor yang menyebabkan kurangnya tingkat kepuasan pelanggan.

KAJIAN TEORI

SDM selaku pengelola di bidang pendidikan bertugas untuk memberi pelayanan kepada *stakeholders* dalam hal ini peserta didik sebagai pelanggan eksternal dan sesama mitra kerja sebagai pelanggan internal. Melalui kualitas layanan yang diberikan sebagai salah satu indikator kinerja sumber daya manusia (SDM) dapat diketahui apakah suatu lembaga pendidikan akan dapat mencapaiefisiensi dan efektivitas pencapaian tujuannya. Bagi para pengelola, kinerja yang dihasilkan tercermin dari perilaku kerjanya yang dapat mencapai standar bahkan mampu melebihi standar.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan ini diperlukan indikator kinerja yang jelas sehingga arah pencapaian sasaran organisasi semakin jelas. Kepuasan pelanggan merupakan sasaran dari suatu upaya manajemen yang dilakukan lembaga baik yang berorientasi pada bisnis (profit) maupun lembaga/organisasi nirlaba (non profit) seperti lembaga pendidikan. Frank M. Gryna, Ricard C. H. Chua, and Joseph A. DeFeo (2007:12) menjelaskan, "*a customer is anyone who is affected by the service, product or process.*" Pelanggan adalah siapapun yang terpengaruh oleh pelayan, produk dan proses. Kedua pendapat ahli tersebut diperkuat lagi oleh pendapat Fandy Tjiptono (2003:103) menjelaskan "pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi." Francis Buttle (2004:21) berpendapat "*customer satisfaction is the customer's fulfilment response to a consumption experience, or some part of it.*" Kepuasan pelanggan adalah suatu respon

terpenuhinya kebutuhan mereka atau sebagian yang terpenuhinya.

Sudarwan Danim (2006:54) menjabarkan tiga jenis pelanggan: pertama, pelanggan primer, adalah siswa atau pihak-pihak yang menerima jasa pendidikan secara langsung; kedua, pelanggan sekunder, adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap mutu jasa pendidikan. Pihak yang termasuk kategori pelanggan sekunder adalah orangtua, pemerintah yang menanggung biaya pendidikan, tenaga akademik dan tenaga administrasi pendidikan; dan ketiga, pelanggan tersier, adalah pelanggan yang tidak terkait langsung dengan pelayanan jasa pendidikan, tetapi berkepentingan terhadap mutu pendidikan karena mereka memanfaatkan hasil jasa pendidikan. Pihak yang termasuk dalam pelanggan tersier adalah masyarakat, dunia usaha dan pemerintah.

Dalam dunia pendidikan siswa penting mengetahui tingkat kepuasannya. Sebagai pelanggan perlu melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, elemen kepuasan mahasiswa menurut Richardus Eko Indrajit (2006:149) dapat berupa "proses pembelajaran, kelancaran administrasi, keramahan pelayanan, kejelasan dan ketaatan peraturan."

Dapat dijelaskan kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan setelah menggunakan produk atau jasa. Robbins (2011:599) menjelaskan terdapat tiga tipe dalam perilaku kerja, yaitu "task performance, citizenship, dan counterproductivity". Demikian pula Colquitt (2011:36-47) menjelaskan secara detail tentang "job performance" yaitu: "two categories are task performance and citizenship behavior, both of which contribute positively to the organization. The third category is counterproductive behavior, which contributes negatively to the organization." Kinerja merupakan hasil atau merupakan keluaran dari suatu produk (outcomes). Dengan demikian bahwa kinerja sebagai hasil kerja dapat dicapai oleh seseorang dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan

organisasi yang bersangkutan. Ivancevich (2008:33) menjelaskan 5 hal untuk mengukur kinerja seseorang, yaitu berasal dari pribadi pekerja yang bersangkutan, organisasi, perencanaan, strategi pelaksanaan, peningkatan keahlian dan peluang yang diberikan.

Schermerhorn (2011:10) menjelaskan, organisasi merupakan suatu sistem terbuka (open system): "all organizations are open system that interact with their environment. They do so in a continual process of obtaining resources input-people, information, resources, and capital. and transforming them into outputs in the form of finished goods and services for costumers." Organisasi yang dapat dipandang sebagai suatu proses harus memiliki sejumlah informasi sesuai kebutuhan stakeholders. Organisasi yang baik mampu mengelola data menjadi informasi dan kemudian berlangsung secara terus menerus sehingga membentuk sebuah pengetahuan mengenai arah dan rutinitas kerja serta karakteristik organisasi.

Schermerhorn (2011:10) menjelaskan, organisasi merupakan suatu sistem terbuka (open system): "all organizations are open system that interact with their environment. They do so in a continual process of obtaining resources input-people, information, resources, and capital. and transforming them into outputs in the form of finished goods and services for costumers." Organisasi yang dapat dipandang sebagai suatu proses harus memiliki sejumlah informasi sesuai kebutuhan stakeholders. Organisasi yang baik mampu mengelola data menjadi informasi dan kemudian berlangsung secara terus menerus sehingga membentuk sebuah pengetahuan mengenai arah dan rutinitas kerja serta karakteristik organisasi.

Manajemen merupakan rangkaian aktivitas termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan; pengorganisasian; kepemimpinan; dan pengendalian yang diarahkan pada sumber daya organisasi (manusia, fisik, dan informasi) dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Implementasi manajemen yang efektif memerlukan berbagai

strategi yang akan mensintesis antara pengetahuan dan seni, yang merupakan campuran dari objektivitas rasional dan pandangan intuitif. Menurut beberapa ahli dijelaskan dalam teori *managerial grid* (teori jaringan manajerial) yang dikemukakan oleh Blake dan Mouton dalam Griffin (2004:76) menggambarkan pemimpin yang efektif adalah yang *concern* pada tugas dan pada orang (9.9). Pada peta kepemimpinan yang efektif, manajemen tim (9.9) dijelaskan bahwa pencapaian kerja didapatkan dari SDM yang memiliki komitmen, saling ketergantungan yang memunculkan hubungan saling percaya dan saling menghormati. Seorang pemimpin dalam mengelola pendidikan harus memiliki kemampuan mengajak dan membawa mitra kerjanya ke arah perubahan sekarang dan masa depan. Untuk itu diperlukan sikap positif, antusiasme, menjadi pelaku dan *role model* dalam perubahan. Sikap luwes, adalah faktor penentu keberhasilan dalam perubahan. Seorang pemimpin pendidikan harus memiliki kemampuan menilai kapabilitas organisasi: keadaan sekarang tentang gaya dan keahlian staf, sistem, dan strukturnya.

Julian Birkinshaw (2010:14) menyebutkan: *“management is what you and how you do it.”* Dalam konteks tersebut, manajemen dipandang sebagai suatu cara dalam melakukan sesuatu yang menunjang pencapaian tujuan organisasi. Robbins dan Coulter (2007:37) menjelaskan, *“management involves coordinating and overseeing the work activities of others so that their activities are completed efficiently and effectively.”* Aktivitas pengawasan (*overseeing*) dan pengkoordinasian (*coordinating*) merupakan hal yang membedakan posisi manajerial dan non manajerial.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan melakukan studi kasus di SMP LAB Hamzanwadi Pancor. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah siswa kelas 9, Tata Usaha, kepala sekolah, guru dan sumber dokumen berupa Pedoman Akademik pembelajaran kelas 9 SMP LAB Hamzanwadi Pancor tahun 2019. Data dikumpulkan dengan: wawancara analisis dokumen, dan dilakukan

konfirmasi dengan triangulasi sumber dan metode. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik snowball sampling. Analisis data dilakukan dengan pemaknaan pada setiap temuan penelitian melalui tahapan: *data collection, data reduction, data display*, dan data verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap tentang kepuasan pelanggan untuk mendapatkan hasil evaluasi kinerja program studi dengan pihak pengguna terutama siswa kelas 9. Aspek yang dinilai dengan menggunakan angket meliputi: layanan administrasi yang terdiri dari aspek layanan administrasi akademik, Untuk Guru dan Pembelajaran terdiri dari aspek penguasaan guru terhadap materi pembelajaran, kemampuan guru dalam mengajar, kepribadian guru (hangat/positif/konstruktif), penyampaian rencana pembelajaran, penggunaan metode/strategi dalam pembelajaran (efektif dan menyenangkan), kemampuan berkomunikasi/berbicara, penggunaan media/alat pembelajaran, pelaksanaan penilaian (adil, terbuka dan objektif), pemberian tugas dalam pembelajaran (tepat/bermanfaat/proporsional), koreksi dan *feedback* terhadap tugas siswa (tugas diperiksa, dan dikembalikan kepada siswa), ketersediaan dan kualitas buku rujukan (referensi), dan kehadiran guru dalam pembelajaran. Untuk kualitas sarana belajar di kelas terdiri dari aspek kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar di kelas, kenyamanan ruang belajar dan kebersihan dan keindahan ruang belajar. Sedangkan untuk sarana pendukung di luar kelas terdiri dari aspek ketersediaan dan kualitas *wifi (hotspot)* untuk mendukung pembelajaran, kelengkapan dan kenyamanan perpustakaan (ruang baca), serta kecukupan dan kenyamanan fasilitas belajar/diskusi/istirahat di luar kelas.

Kualitas layanan administrasi akademik

Layanan administrasi akademik meliputi layanan pemberian sarana pendukung pembelajaran, sikap dan perilaku pengelola (TU), dan perangkat pendukung lainnya.. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait layanan administrasi akademik studi sebanyak

20% menjawab sangat baik, 55% baik, 14% cukup baik, dan 10% menjawab tidak baik.

Penguasaan Guru terhadap Materi Pembelajaran

Sebagai seorang professional, sudah selayaknya seorang guru menguasai materi pelajaran yang diampunya. Seorang guru harus memiliki spesialisasi yang jelas dalam penguasaan keilmuannya. Penguasaan terhadap ilmu atau mata pelajaran yang diampunya harus merupakan persyaratan mutlak bagi seorang guru ketika memberikan pengajaran. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait penguasaan guru terhadap materi pelajaran sebanyak 25% menjawab sangat baik, 54% menjawab baik, 18% menjawab cukup baik, dan 3% mengatakan tidak baik .

Kemampuan Guru dalam Mengajar

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kemampuan guru dalam mengajar sebanyak 15% menjawab sangat baik, 62% menjawab baik, 17% menjawab cukup baik, 3% mengatakan kurang baik, dan 3% mengatakan tidak baik.

Kepribadian Guru

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kepribadian guru sebanyak 26% menjawab sangat baik, 56% menjawab baik 15% menjawab cukup baik, dan 3% menyatakan tidak baik.

Penyampaian Rencana Pembelajaran

Dari penyebaran angket, penyampaian rencana pembelajaran diperoleh hasil sebanyak 20% menjawab sangat baik, 61% menjawab baik, 16% menjawab cukup dan 3% menyatakan kurang baik.

Penggunaan Metode/Strategi dalam Pembelajaran

Menggunakan strategi pembelajaran yang tepat untuk setiap materi atau aspek yang akan diajarkan mutlak harus dipersiapkan seorang guru. Strategi/metode pembelajaran yang monoton akan membuat suasana pembelajaran menjadi tidak menyenangkan bahkan membuat siswa menjadi tidak termotivasi dan jenuh dalam menerima pembelajaran. Dari penyebaran angket, penggunaan metode/strategi dalam pembelajaran diperoleh hasil sebanyak 9% menjawab sangat baik, dan

41% menjawab baik, dan sebanyak 50% menyatakan cukup baik.

Kemampuan Berkomunikasi

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kemampuan berkomunikasi sebanyak 24% menjawab sangat baik, 61% menjawab baik, 12% menjawab cukup baik, dan sebanyak 3% menyatakan tidak baik.

Penggunaan Media/Alat Pembelajaran

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait penggunaan media/alat pembelajaran sebanyak 12% menjawab sangat baik dan 60% menjawab baik, dan sebanyak 28% menjawab cukup baik.

Pelaksanaan Penilaian

Penilaian yang dilakukan seorang guru harus objektif dan transparan. Siswa harus tahu apakah mereka dapat melakukan remedial pada saat nilainya masih kurang atau dalam suatu tugas masih mendapat nilai yang terkategori belum lulus menurut standar penilaian. Setiap penilaian yang dilakukan seorang guru harus adil, terbuka dan objektif. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait pelaksanaan penilaian sebanyak 15% menjawab sangat baik, 57% baik, 25% cukup baik, dan 3% menjawab kurang baik.

Pemberian Tugas dalam Pembelajaran

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait pemberian tugas dalam pembelajaran sebanyak 15% menjawab sangat baik, 49% menjawab baik, cukup baik 33% dan sebanyak 3% menjawab tidak baik.

Koreksi dan *Feedback* Terhadap Tugas Siswa

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait koreksi dan *feedback* terhadap tugas siswa sebanyak 6% menjawab sangat baik, 50% menjawab baik, 41% menjawab cukup baik, dan 3% mengatakan kurang baik .

Ketersediaan dan Kualitas Buku Rujukan

Ketersediaan dan kualitas buku rujukan merupakan sarana pendukung pembelajaran yang vital bagi siswa. Buku-buku tersebut dapat diperoleh di Perpustakaan atau disiapkan guru dalam bentuk *e-book*. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait ketersediaan dan kualitas buku rujukan sebanyak 9% menjawab sangat baik, 37%

menjawab baik, 49% menjawab cukup baik, 5% mengatakan kurang baik.

Kehadiran Guru dalam Pembelajaran

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kehadiran guru dalam proses pembelajaran sebanyak 15% menjawab sangat baik, 55% menjawab baik 27% menjawab cukup baik, dan 3% menyatakan kurang baik.

Kelengkapan dan Kualitas Sarana/Alat Belajar di Kelas

Dari penyebaran angket, kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar di kelas diperoleh hasil sebanyak 39% menjawab baik, 46% menjawab cukup baik, 12% menjawab kurang baik dan 3% menyatakan tidak baik.

Kenyamanan Ruang Belajar

Kenyamanan ruang belajar di era teknologi seperti sekarang ini dapat dilengkapi dengan alat penyejuk ruangan (AC). Kapasitas AC harus disesuaikan dengan luas ruang kelas dan daya tampung siswanya. Ruang belajar yang sejuk dapat terwujud jika AC terawat dengan baik. Dengan demikian kenyamanan ruang belajar harus diimbangi dengan adanya pemeliharaan yang baik dari salah satu sarana pendukung pembelajaran yang ada di kelas tersebut. Dari penyebaran angket, kenyamanan ruang belajar diperoleh hasil sebanyak 12% menjawab sangat baik, dan 40% menjawab baik, sebanyak 43% menyatakan cukup baik, dan sebanyak 5% menyatakan tidak baik.

Kebersihan dan Keindahan Ruang Belajar

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kebersihan dan keindahan ruang belajar sebanyak 9% menjawab sangat baik, 40% menjawab baik, 39% menjawab cukup baik, sebanyak 9% menyatakan kurang baik, dan sebanyak 3% menyatakan tidak baik.

Ketersediaan dan Kualitas Wifi untuk Mendukung Pembelajaran

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait ketersediaan dan kualitas *wifi* untuk mendukung pembelajaran sebanyak 9% menjawab baik, 9% menjawab cukup baik, 20% menyatakan kurang baik, dan sebanyak 62% menjawab tidak baik.

Kelengkapan dan Kenyamanan Perpustakaan

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kelengkapan dan kenyamanan

perpustakaan di sekolah, sebanyak 30% menjawab baik, 55% cukup baik, dan 15% menjawab kurang baik.

Kecukupan dan Kenyamanan Fasilitas Belajar/Istirahat

Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kecukupan dan kenyamanan fasilitas belajar/istirahat, sebanyak 27% menjawab baik, 44% menjawab cukup baik, sebanyak 23% menyatakan kurang baik dan sebanyak 6% menjawab tidak baik.

PEMBAHASAN

Dari hasil jawaban terhadap angket yang disebar kepada siswa nampak bahwa pada aspek layanan administrasi akademik di sekolah, penggunaan metode/strategi dalam pembelajaran, ketersediaan dan kualitas buku rujukan, kenyamanan ruang belajar, dan kelengkapan serta kenyamanan Perpustakaan terkategori cukup baik. Pada umumnya siswa masih menemukan kendala dalam layanan administrasi akademik disebabkan oleh keterlambatan layanan dari pihak pengelola dan sikap yang katanya cenderung “galak”.

Sedangkan pada aspek lainnya yaitu penggunaan metode/strategi dalam pembelajaran masih ada guru yang hanya ceramah terus lalu memberi tugas. Pada aspek ketersediaan dan kualitas buku rujukan, dari informasi yang diperoleh menunjukkan masih ada guru yang tidak memberi tahu buku-buku apa yang digunakan dan siswa disuruh mencari sendiri.

Untuk kenyamanan ruang belajar dan kelengkapan serta kenyamanan ruang baca di Perpustakaan, ditemukan informasi bahwa siswa merasa tidak nyaman dengan kursi yang didudukinya, ruangan yang kadang-kadang tidak sejuk lagi serta sulit mencari buku-buku atau referensi yang relevan dengan mata pelajaran yang diajarkan atau kesulitan saat mengerjakan tugas-tugas dari guru. Berdasarkan temuan yang diperoleh, maka hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Gaspersz (2003:126-127) yang menjelaskan bahwa pengukuran performansi kualitas terhadap layanan yang diberikan untuk mencapai kepuasan pelanggan dapat dilakukan pada tiga tingkat, yaitu: tingkat proses, tingkat *output*, dan tingkat *outcome*.

Oliver (1997:13) menjelaskan, “*satisfaction is the customer fulfillment response. It is judgment that a product or service feature, or the product or service it self, provided (or is providing) a pleasurable level of consumption-related fulfillment, including levels of under or overfulfillment*”. Kepuasan adalah respon telah terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Hal ini berarti bahwa penentuan produk atau pelayanan, dilayani atau melayani telah memenuhi kebutuhan, termasuk dalam level lebih dari cukup.

Pada aspek penguasaan guru terhadap materi pembelajaran, kemampuan guru dalam mengajar, kepribadian guru, penyampaian rencana pembelajaran, kemampuan berkomunikasi, penggunaan media/alat pembelajaran, pelaksanaan penilaian, pemberian tugas dalam pembelajaran, koreksi dan *feedback* terhadap tugas siswa, ketersediaan dan kualitas buku rujukan, kehadiran guru dalam pembelajaran, kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar di kelas, kebersihan dan keindahan ruang belajar, dan kecukupan serta kenyamanan fasilitas belajar/istirahat umumnya terkategori baik. Siswa umumnya merasa aspek-aspek itu tidak terlalu merugikan siswa, meskipun ada beberapa siswa yang mengatakan cukup baik, kurang baik bahkan ada yang mengatakan tidak baik. Siswa mengatakan bahwa aspek-aspek yang terkategori cukup baik bahkan kurang baik dan tidak baik dapat segera diperbaiki karena cukup mengganggu semangat atau motivasi mereka dalam belajar dan mengganggu proses pembelajaran.

Untuk aspek yang terkategori tidak baik adalah masalah ketersediaan dan kualitas *wifi (hotspot)* untuk mendukung pembelajaran. Dari hasil pengamatan dan wawancara diperoleh informasi bahwa siswa pada umumnya sangat kecewa dengan keberadaan internet atau sarana *wifi* yang tidak memadai. Banyak siswa yang terpaksa menggunakan cara lain misalnya dengan menggunakan modem tetapi itu pun tidak membuat mereka merasa nyaman karena gangguan sinyal. Kemudian menggunakan jasa warung internet (warnet) untuk mencari referensi mengenai pelajaran dimana akan menambah pengeluaran siswa untuk menyewa

internet dan menempuh jarak yang lumayan jauh dari tempat tinggal mereka serta membeli alat penyimpanan *file* pelajaran seperti *flashdisk* atau *hardisk eksternal*. Selain itu suasana warnet yang ramai juga dapat mengganggu konsentrasi siswa dalam belajar. Cara lain yang ditempuh siswa adalah dengan membeli paket data internet yang terkadang mereka kehabisan kuota padahal sedang dibutuhkan.

Persepsi pelanggan akan terus berkembang seiring dengan kesinambungan interelasi yang diberikan antara sumber daya manusia (SDM) sebagai penyedia layanan jasa dan pelanggan sebagai *stakeholders* yang membutuhkan layanan termasuk di dalamnya para pemakai/pengguna. Untuk kepentingan itulah, maka SDM suatu lembaga pendidikan yang menyediakan layanan jasa perlu melakukan perubahan yang terus menerus (*continuous improvement*) dan proses pembelajaran (*learning process*). Schermerhorn (2011:10) menjelaskan bahwa organisasi merupakan suatu sistem terbuka (*open system*), “*all organizations are open system that interact with their environment. They do so in a continual process of obtaining resources input-people, information, resources, and capital. and transforming them into outputs in the form of finished goods and services for costumers.*” Organisasi yang baik mampu mengelola data menjadi informasi dan kemudian berlangsung secara terus menerus sehingga membentuk sebuah pengetahuan mengenai arah dan rutinitas kerja serta karakteristik organisasi.

KESIMPULAN

Pada aspek layanan administrasi akademik di SMP LAB Hamzanwadi pada umumnya siswa menyatakan cukup baik termasuk juga, penggunaan metode/strategi dalam pembelajaran, ketersediaan dan kualitas buku rujukan, kenyamanan ruang belajar, dan kelengkapan serta kenyamanan Perpustakaan. Sedangkan pada aspek penguasaan Guru terhadap materi pembelajaran, kemampuan guru dalam mengajar, kepribadian guru, penyampaian rencana pembelajaran, kemampuan berkomunikasi, penggunaan media/alat pembelajaran, pelaksanaan penilaian, pemberian tugas dalam perkuliahan,

koreksi dan *feedback* terhadap tugas siswa, ketersediaan dan kualitas buku rujukan, kehadiran guru dalam pembelajaran, kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar di kelas, kebersihan dan keindahan ruang belajar, dan kecukupan serta kenyamanan fasilitas belajar/istirahat umumnya terkategori baik.

Harapan terhadap layanan administratif dan akademik dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan selayaknya tidak terkategori cukup baik yang mengisyaratkan bahwa masih banyak aspek yang perlu diperbaiki dan mendapatkan pengawasan yang jelas serta pemeliharaan yang terkontrol secara kontinu.

Aspek yang memiliki tanggapan paling baik hanya terjadi pada penyebaran jawaban siswa yang jumlahnya tidak melebihi dari 12%. Aspek tersebut adalah kepribadian, komunikasi, penguasaan terhadap materi pembelajaran, rencana pembelajaran dan strategi pembelajaran.

Aspek yang masih perlu ditingkatkan dan membuat siswa sebagai pelanggan tidak puas adalah masalah *wifi (hotspot)*. Aspek ini bukan hanya pada masalah ketersediaannya, tetapi juga kualitasnya. Permasalahan lain yang juga mendapat jawaban tidak baik dan tidak memuaskan siswa adalah ketersediaan sarana pembelajaran di kelas maupun di Perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Birkinshaw, J. 2010. *Reinventing Management: Smarter Choices for Getting Work Done*. San Fransisco: Josey-Bass.
- Buttle, F. 2004. *Customer Relationship Management*, Burlington : Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Colquitt, LePine dan Wesson, *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the workplace*. London: Mc-Graw Hill International Edition, 2011
- Frank M. Gryna, Ricard C. H. Chua, and Joseph A. 2007. DeFeo, *Juran's Quality Planning And Analysis*, New York : Mc Graw-Hill.

- Gaspersz. 2003. *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, R, W. 2004. Alih bahasa Gina Gania, *Management*, Jakarta: Erlangga.
- Ivancevich M. John, Robert Konopaske R, and Michael T. Metteson. 2008. *Organizational Behavior and Management*, eight Edition. New York: Mc Graw Hill Companies,
- Schermerhorn, J. R. 2011. *Management*, 11e. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Robbins, S. P and Judge, A. T. 2011. *Organization Behavior Fourteenth Edition*, New Jersey: Pearson Edition, Inc New Jersey.
- Sudarwan Danim. 2006. *Visi Baru Manajemen Sekolah*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F & Diana, A. 2003 *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi, 2003