

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam sebuah negara. Pendidikan dipandang sebagai proses memanusiakan peserta didik agar dapat tumbuh dan menyadari dengan segala potensi yang ada pada dirinya (Jenilan, 2018). Pendidikan sendiri harus berperan lebih besar dalam memaksimalkan potensi manusia agar menjadi sasaran pembangunan yang optimal dan bermanfaat bagi pembangunan masyarakat dan bangsa (Suryana, 2020). Berdasarkan Undang-Undang RI No.20 Tahun 2003 pendidikan memiliki tujuan untuk mengembangkan peserta didik supaya menjadi manusia yang bertakwa dan beriman kepada Tuhan Yang Maha Esa, serta berilmu, kreatif, mandiri, cakap, serta berakhlak mulia dan bertanggung jawab. Akan tetapi, pendidikan di Indonesia masih belum mencapai tujuan yang ditetapkan seperti di dalam undang-undang tersebut.

Lembaga pendidikan harus secara proaktif mempersiapkan diri untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat di dunia pendidikan. Setiap institusi pendidikan harus memiliki strategi yang kuat untuk mempertahankan keberadaannya. Institusi pendidikan harus memprioritaskan kualitas pendidikan agar mampu dan unggul dalam persaingan. Dalam lanskap kompetitif saat ini, banyak lembaga pendidikan bercita-cita untuk meningkatkan pendaftaran siswa mereka. Oleh karena itu, mereka membutuhkan layanan dan fasilitas berkualitas tinggi yang memfasilitasi lingkungan belajar mengajar yang optimal. Setiap institusi pendidikan harus memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan siswa serta komunitas eksternal. Salah satu alasannya adalah mereka membutuhkan layanan dan fasilitas infrastruktur yang sesuai dengan harapan mereka. Indrasari (2019) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap kegiatan yang secara khusus dirancang untuk memberikan kepuasan dan kebahagiaan pelanggan.

Salah satu kepuasan pelanggan dalam pendidikan didukung oleh administrasi pendidikan yang memenuhi standar pelayanan minimal. Administrasi pendidikan mengacu pada serangkaian tindakan yang disengaja dan terorganisir yang memanfaatkan sumber daya yang tersedia, seperti fasilitas, infrastruktur, dan personel, untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Administrasi yang efektif sangat penting untuk pengoperasian yang efektif dari rencana besar dan kecil. Administrasi pendidikan mengkaji berbagai metode untuk mengatur dan mengelola dengan cara yang berhasil dan efisien, dengan tujuan mencapai hasil yang optimal. Semua sumber daya yang digunakan akan dikelola dengan hati-hati untuk memastikan bahwa tidak ada pengeluaran yang tidak perlu untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Sarana dan prasarana merupakan komponen penting yang berkontribusi terhadap efektivitas program pendidikan dalam proses pembelajaran. Sarana dan prasarana pendidikan memainkan peran penting dalam memfasilitasi proses pembelajaran di sekolah. Efektivitas program pembelajaran di sekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan, serta pengelolaan dan pemanfaatannya yang efisien. Menurut Kompri (2015), sarana infrastruktur sekolah mengacu pada peralatan dan sumber daya yang secara langsung digunakan untuk memfasilitasi kegiatan yang dilakukan di sekolah. Sementara itu, prasarana pendidikan mengacu pada berbagai jenis peralatan dan benda yang digunakan oleh guru dan siswa untuk membantu pelaksanaan pendidikan.

Lebih lanjut, pengelolaan administrasi yang efektif bergantung pada keberadaan sumber daya manusia di sekolah, yang umumnya dikenal sebagai pendidik (guru) dan tenaga kependidikan, termasuk sistem administrasi (tata usaha). Di tingkat sekolah menengah, manajer administrasi bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi sekolah, yang bertindak di bawah wewenang yang diberikan oleh kepala sekolah. Suryana (2015) mengkategorikan administrasi pendidikan di sekolah ke dalam berbagai komponen, salah satunya adalah tata usaha sekolah.

Administrasi mengacu pada manajemen dan koordinasi komunikasi tertulis dalam lingkungan pendidikan. Administrasi mendukung perusahaan dalam

memberikan layanan administratif. Dari perspektif pendidikan, administrasi bisnis sering disebut sebagai tenaga administrasi. Untuk membangun administrasi sekolah yang berkualitas tinggi, sangat penting untuk memiliki personel yang terampil dan mahir dalam bidangnya masing-masing yang dapat berkontribusi pada peningkatan sistem kinerja dan pertumbuhan administrasi sekolah. Staf administrasi didedikasikan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan, cepat, penuh kasih sayang, berpengetahuan luas, terampil, dan ramah. Karakteristik kualitas layanan yang disebutkan di atas, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata, identik dengan yang disebutkan sebelumnya.

Ketidakpuasan siswa sering kali muncul karena kurangnya keselarasan antara preferensi siswa dengan layanan dan fasilitas yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi oleh barang yang mereka konsumsi. Menurut Kotler (2009), kepuasan pelanggan mengacu pada sejauh mana seorang individu mengevaluasi kinerja suatu layanan atau produk yang diterima dengan membandingkannya dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan dalam pendidikan mengacu pada evaluasi harapan yang dimiliki orang tua ketika mendaftarkan anak-anak mereka di sekolah tertentu, dan bagaimana harapan tersebut sesuai dengan pengalaman dan kesan aktual mereka terhadap layanan pendidikan yang diberikan.

Salah satu syarat untuk memenuhi kepuasan pelayanan di lembaga sekolah adalah terpenuhinya tenaga administrasi yang sesuai dengan analisis jabatannya sehingga pelayanan diharapkan dapat memenuhi kepuasan peserta didik dengan baik. Di samping itu, sarana prasarana yang memadai juga dibutuhkan untuk mendukung terlaksananya proses belajar mengajar dengan optimal. Standar sarana dan prasarana ini mencakup kriteria minimum sarana yang terdiri dari perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, dan sebagainya. Namun, di UPT SMPN 22 Gresik terjadi kekurangan tenaga kependidikan yang mempengaruhi pelayanan administrasi terhadap peserta didik. Keterbatasan sarana prasarana yang ada di sekolah juga menghambat proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Berdasarkan permasalahan

tersebut, saya mengambil judul penelitian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik di UPT SMP Negeri 22 Gresik.”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh secara parsial kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di UPT SMP Negeri 22 Gresik?
2. Apakah ada pengaruh secara parsial sarana prasarana terhadap kepuasan peserta didik di UPT SMP Negeri 22 Gresik?
3. Apakah ada pengaruh secara simultan kualitas pelayanan administrasi dan sarana prasarana terhadap kepuasan peserta didik di UPT SMP Negeri 22 Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di UPT SMP Negeri 22 Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial sarana prasarana terhadap kepuasan peserta didik di UPT SMP Negeri 22 Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan administrasi dan sarana prasarana terhadap kepuasan peserta didik di UPT SMP Negeri 22 Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis:

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap permasalahan yang diteliti.

1.4.2 Manfaat Praktis:

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat untuk memperluas dan menambah ilmu pengetahuan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang masing-masing tidak dapat dipisahkan karena memiliki keterkaitan antar bab satu dengan bab lainnya. Sistematika penulisan dimaksudkan agar dalam penulisan skripsi ini dapat terarah dan sistematis. Gambaran lebih rinci mengenai penulisan skripsi ini dapat dilihat dalam setiap bab, sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan

Bagian ini berisi pendahuluan yang merupakan garis besar dari keseluruhan pola berpikir dan dituangkan dalam konteks yang jelas serta padat. Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah yang terangkum di dalamnya tentang apa yang menjadi alasan memilih judul, rumusan masalah, tujuan penelitian beserta manfaatnya. Selanjutnya untuk lebih memperjelas maka dikemukakan pula manfaat penelitian baik ditinjau secara teoritis maupun praktis. Dengan demikian, dalam bab pertama ini tampak penggambaran isi skripsi secara keseluruhan namun dalam satu kesatuan yang ringkas dan padat guna menjadi pedoman untuk bab kedua, ketiga, keempat, dan kelima.

BAB II. Tinjauan Pustaka

Bagian tinjauan pustaka mencakup 4 subbab, diantaranya deskripsi konseptual, penelitian yang relevan, kerangka berpikir dan hipotesis. Dalam subbab deskripsi konseptual akan diuraikan teori-teori dasar dalam penelitian.

BAB III. Metodologi Penelitian

Bagian metodologi penelitian mencakup 7 subbab yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknis analisis data.

BAB IV. Hasil dan Pembahasan

Bagian hasil dan pembahasan mencakup 4 subbab berisi gambaran umum, uji asumsi klasik, analisis data, pembahasan hasil penelitian. Bab ini membahas hasil

analisis dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, disertai dengan pembahasan hasil secara rinci.

BAB V. Kesimpulan dan Saran

Bagian penutup mencakup 2 subbab diantaranya kesimpulan dan saran. Bab ini berisi penarikan kesimpulan atas hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, disertai dengan saran yang bermanfaat penelitian yang akan datang.