

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga pendidikan wajib memberikan pelayanan terbaik kepada para siswa, baik dalam hal belajar maupun di luar belajar. Untuk memberikan layanan pendidikan yang baik, kita perlu memahami apa sebenarnya artinya pendidikan itu. Menurut Ki Hajar Dewantara (Bapak Pendidikan Nasional Indonesia) menjelaskan tentang pengertian pendidikan merupakan: tuntutan di dalam hidup tumbuhnya anak-anak, adapun maksudnya, pendidikan yaitu menuntun segala kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak itu, agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapatlah mencapai keselamatan dan kebahagiaan setinggi-tingginya (Universitas PGRI Yogyakarta, n.d.). Sejalan dengan hal tersebut, sekolah bukan hanya tempat untuk menyampaikan ilmu, melainkan juga sarana untuk membentuk karakter, sikap, kemampuan berpikir, serta potensi diri siswa secara menyeluruh. Dengan demikian, pendidikan berperan penting dalam mencetak individu yang mampu beradaptasi, kreatif, dan memberikan kontribusi positif bagi lingkungan dan masyarakat

Pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. SDM yang berkualitas membantu meningkatkan produktivitas, kesejahteraan, dan kemajuan sosial. Sebaliknya, jika kualitas tenaga kerja tidak baik, maka perkembangan negara akan terhambat dan kesejahteraan masyarakat juga akan menurun. Namun, kualitas pendidikan di Indonesia pada tingkat internasional masih tergolong rendah. Menurut laporan UNESCO, Indonesia menduduki peringkat ke-64 dari 120 negara. Selain itu, menurut Indeks Pembangunan Pendidikan, Indonesia berada pada urutan ke-57 dari 115 negara pada tahun 2015. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pendidikan di Indonesia masih kalah dibandingkan beberapa negara di kawasan ASEAN, seperti Singapura yang menempati peringkat ke-11 (Lestari et al., 2024).

Kualitas pendidikan di Indonesia masih rendah, sehingga membuat bangsa ini ketinggalan dibandingkan dengan negara-negara berkembang lainnya. Untuk menyelesaikan masalah tersebut, pemerintah mendukung pelaksanaan Tujuan

Pembangunan Berkelanjutan *Sustainable Development Goals* (SDGs), terutama di bidang pendidikan. Implementasi SDGs sejalan dengan tujuan pembangunan nasional dengan upaya menciptakan pendidikan yang berkualitas, merata, inklusif, dan berkelanjutan. Fokus tersebut ditujukan untuk memastikan akses pendidikan yang baik dan merata, meningkatkan kesempatan belajar bagi semua kalangan masyarakat, serta memperkuat pembelajaran sepanjang hayat (Lestari et al., 2024).

Usaha meningkatkan kualitas pendidikan membutuhkan dana yang cukup, perbaikan sistem pendidikan, serta penyebaran bantuan pendidikan sampai ke daerah pedesaan. Selain itu, tersedianya sarana dan prasarana sekolah seperti listrik, akses internet, komputer, serta fasilitas pendukung lainnya, serta peningkatan kemampuan guru melalui pelatihan dan pembinaan secara terus-menerus, merupakan faktor penting dalam menciptakan mutu pendidikan yang baik (Lestari et al., 2024). Oleh karena itu, sekolah sebagai lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan menyediakan fasilitas belajar yang memadai, agar bisa mendukung tercapainya pendidikan yang baik.

Kualitas pendidikan bisa dilihat dari kemampuan sekolah dalam membentuk murid yang punya integritas, mampu bersaing, serta bisa menyesuaikan diri dengan kemajuan zaman. Untuk mencapai hal itu, dibutuhkan dukungan dari layanan pendidikan yang baik, salah satunya dengan memperbaiki pelayanan administrasi yang lebih efektif dan teratur. Pelayanan administrasi tidak hanya digunakan untuk mengelola data dan informasi saja, tetapi juga merupakan bagian yang sangat penting dalam sistem pendidikan secara keseluruhan.

Aboubakr dan Bayoumy (2022) menyatakan bahwa penjaminan mutu pelayanan pendidikan memiliki peranan penting dalam menjaga keberlangsungan lembaga akademik (Setiawan et al., 2023). Hal ini karena jaminan mutu menjadi dasar bagi sekolah untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh warga sekolah, termasuk layanan administrasinya. Pelayanan administrasi yang bagus akan membantu berjalan lancarnya berbagai kegiatan akademik dan nonakademik, sehingga bisa memberikan pengalaman yang lebih

baik bagi para siswa. Selain itu, pelayanan administrasi yang baik juga bisa membuat siswa lebih percaya pada sekolah dan membantu proses pelayanan menjadi lebih cepat, hemat, serta mudah merespons kebutuhan siswa. Maka itu, pelayanan administrasi yang dikelola dengan baik dapat memberikan manfaat positif dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan siswa.

Kualitas pelayanan administrasi menjadi faktor penting yang langsung berhubungan dengan kepuasan pengguna layanan. Menurut Aria dan Atik (2018), kualitas pelayanan adalah elemen utama dalam memberikan pelayanan prima, yang Kualitas pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan. Menurut Aria dan Atik (2018), kualitas pelayanan merupakan unsur utama dalam memberikan pelayanan prima yang berdampak pada kepuasan konsumen. Dalam konteks pendidikan, kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh proses pembelajaran di kelas, tetapi juga oleh pengalaman mereka dalam memperoleh layanan administrasi di sekolah. Pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan ramah dapat meningkatkan kepuasan siswa serta berdampak positif terhadap motivasi belajar, prestasi, dan keterlibatan mereka dalam berbagai kegiatan sekolah. Fasilitas ini meliputi sarana fisik, seperti ruang kelas, alat pelajaran, dan media pembelajaran yang mendukung kegiatan belajar. Senjaya dalam Meita (2017) dan Daryanto dalam Widiyaningsih (2018) menjelaskan bahwa fasilitas belajar mencakup, perlengkapan material, seperti meja, kursi, buku, serta alat tulis yang dibutuhkan selama proses pembelajaran. Dengan adanya fasilitas yang memadai, suasana belajar yang kondusif dapat tercipta, yang akan mendorong motivasi dan minat belajar siswa.

Kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan dikurangi oleh beberapa faktor, seperti cara pelayanan administrasi dan fasilitas belajar yang tersedia. Pelayanan administrasi yang baik dan fasilitas belajar yang cukup bisa membuat siswa merasa lebih nyaman dan mudah dalam belajar di sekolah. Kondisi tersebut diharapkan bisa membuat siswa lebih senang dan membantu semangat mereka belajar. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memahami dampak layanan administrasi dan fasilitas belajar terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Semen Gresik.

Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi yang diperoleh di SMA Semen Gresik, diduga bahwa layanan administrasi sekolah masih mengalami beberapa permasalahan seperti, proses pengurusan dokumen yang terkadang mengalami keterlambatan, penyampaian informasi yang belum optimal, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan administrasi. Kondisi tersebut diduga dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima siswa sehingga berdampak pada tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi sekolah. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMA Semen Gresik.

Di era modern yang ditandai dengan perkembangan teknologi dan informasi, kebutuhan masyarakat terhadap layanan pendidikan yang cepat, transparan, dan efisien semakin meningkat. Hal tersebut sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, termasuk dalam pelayanan administrasi di sekolah (*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor_63_2003*, n.d.). Pelayanan administrasi sekolah adalah bagian dari pelayanan publik di bidang pendidikan, sehingga prinsip – prinsip seperti cepat, transparan, efektif, dan responsif harus dijalankan dalam mengelola administrasi sekolah. Penerapan prinsip pelayanan publik yang baik diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi serta kepuasan siswa sebagai pengguna layanan pendidikan.

Dengan menerapkan prinsip pelayanan publik yang baik, sekolah bisa lebih cepat merespons kebutuhan siswa dan orang tua serta meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan. Secara berkaitan, penelitian ini penting untuk memahami lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan administrasi dan fasilitas belajar memengaruhi tingkat kepuasan siswa, serta menjadi bahan evaluasi bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi dan sarana prasarana pendidikan. Secara umum, pendidikan memiliki peran penting dalam usaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Untuk mencapai hal itu, diperlukan pelayanan pendidikan yang baik dalam hal administrasi dan juga penyediaan

fasilitas belajar. Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari kualitas pelayanan administrasi sekolah dan fasilitas belajar terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Semen Gresik. Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan untuk mengevaluasi sekolah agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan penunjang pembelajaran di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh secara parsial pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMA Semen Gresik?
2. Apakah fasilitas belajar berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa di SMA Semen Gresik?
3. Adakah pengaruh secara simultan pelayanan administrasi dan fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa di SMA Semen Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan spesifik penelitian yang akan dianalisis dan diuji secara mendalam:

1. Mengetahui besarnya pengaruh pelayanan administrasi secara parsial terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Semen Gresik.
2. Mengetahui pengaruh parsial fasilitas belajar terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Semen Gresik.
3. Mengetahui pengaruh pelayanan administrasi dan fasilitas belajar secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Semen Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara teoritis hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah wawasan, relasi, serta pengetahuan bagi pengembangan ilmu administrasi pendidikan, khususnya mengenai pelayanan administrasi sekolah dalam meningkatkan

kepuasan siswa. Manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara konseptual, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran untuk perkembangan ilmu administrasi pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan administrasi sekolah dan sarana belajar dalam meningkatkan kepuasan siswa. Di samping itu, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menambah bukti empiris serta berfungsi sebagai referensi akademik bagi penelitian mendatang yang membahas variabel sejenis di tingkat pendidikan menengah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi sekolah dan fasilitas belajar.

1. Sekolah, sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah serta fasilitas belajar guna meningkatkan kepuasan siswa.
2. Peserta didik, melalui peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang berdampak pada kenyamanan, kepuasan, dan meningkatnya motivasi serta antusiasme siswa dalam mengikuti proses pembelajaran.
3. Peneliti selanjutnya, sebagai referensi dan sumber informasi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan administrasi sekolah, sarana belajar, dan kepuasan siswa.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi penelitian ini dibuat dengan urutan yang jelas dan teratur untuk mengatasi permasalahan yang sudah ditentukan serta sesuai dengan topik utama penelitian. Sistematika penulisan skripsi ini menjelaskan urutan bab-bab yang saling terkait, mulai dari bagian awal sampai cara melakukan penelitian, seperti yang dijelaskan berikut ini:

BAB I Pendahuluan, memuat uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori menguraikan teori dan konsep yang relevan dengan variabel penelitian, hasil penelitian terdahulu, kerangka berpikir, serta hipotesis penelitian yang menjadi dasar dalam pelaksanaan penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian menjelaskan rancangan penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, serta prosedur penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui proses pengolahan dan analisis data. Bab ini juga memuat gambaran umum objek penelitian, penyajian data secara deskriptif, pengujian asumsi klasik, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

BAB V Penutup berisi kesimpulan yang disusun berdasarkan hasil penelitian sebagai jawaban atas rumusan masalah atau hipotesis penelitian, serta saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian, baik secara teoretis maupun praktis.