

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap positif peserta didik terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima (Sari, 2020).

Kepuasan adalah kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang terjadi/diterima. Kepuasan akan dapat tercapai bilamana seorang tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan menjalankan tugas dengan baik secara profesional. Sebagaimana penjelasan dalam sebuah hadis terkait dengan profesional kerja seseorang.

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ (رواه الطبري والبيهقي)

Artinya:

Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: "Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional." (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).

Dalam hadits di atas sangat jelas bahwa Rasulullah SAW, mencintai orang yang bila bekerja dilakukan dengan hati-hati, teliti dan profesional. Bekerja dengan sungguh-sungguh dan tidak asal kerja. Dengan melakukan pekerjaan dengan sikap tersebut maka pekerjaan yang kita lakukan akan memberikan kepuasan baik diri sendiri maupun orang lain.

Pelayanan identik dengan kepuasan karena memiliki kaitan yang sangat erat, karena jika pelayanan yang diberikan baik maka tingkat kepuasan juga meningkat dan begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk, maka tingkat kepuasan juga akan menurun. Apabila siswa merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan sekolah, maka bisa dikatakan bahwa sekolah tersebut telah berhasil mengelola sekolah dengan baik sehingga sekolah tersebut lebih mudah dalam mencapai tujuan sekolah.

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif organisasi dan kualitas maupun produktifitas yang tinggi. Oleh karena itu, jika ingin mendapat kepuasan pada peserta didik, pihak lembaga pendidikan yang berperan harus mampu mempelajari apa yang dibutuhkan oleh peserta didik, orang tua peserta didik maupun masyarakat lainnya. Salah satu upaya dalam meningkatkan nama baik sekolah dikalangan masyarakat yaitu bagaimana administrasi memberikan pelayanan dengan baik dengan menyelesaikan segala urusan yang tak luput dari tugas dan tanggung jawab hal tersebut sesuai dengan Q.S yunus Ayat 3:

نَّ رَبُّكُمُ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَى عَلَى الْعَرْشِ يُدِيرُ الْأَمْرَ
مَا مِنْ شَيْءٍ إِلَّا مِنْ بَعْدِ إِذْنِهِ ۚ ذَلِكُمُ اللَّهُ رَبُّكُمْ فَاعْبُدُوهُ أَفَلَا تَذَكَّرُونَ

Artinya:

Sesungguhnya Tuhanmu adalah Allah yang menciptakan langit dan bumi dalam enam masa, kemudian Dia berkuasa atas 'Arasy (seraya) mengatur segala urusan. Tidak ada seorang pun pemberi syafaat, kecuali setelah (mendapat) izin-Nya. Itulah Allah, Tuhanmu. Maka, sembahlah Dia! Apakah kamu tidak mengambil pelajaran?

Dari penjelasan ayat diatas kita dapat memahami bahwasanya sebagai manusia yang beriman dan bijak, melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukanlah hanya sekedar tugas petugas yang telah diberikan amanah oleh pihak lembaga pendidikan. Namun pada hakikatnya kita semua memiliki kewajiban yang sama. Akan tetapi, mengingat tidak semuanya memiliki jiwa dan kemampuan yang seragam.

Pelayanan upaya yang memberikan kenyamanan, kepuasan, dan kegembiraan bagi mereka yang dilayaninya (Tangkilisan, 2005). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam memberikan pelayanan, lembaga pendidikan harus melakukan perubahan sumber daya dengan memperbaiki komponen pelayanan dan mengoptimalkan peran pelayanan yang ada. Adapun untuk meningkatkan pelayanan tersebut, langkah yang harus dilakukan oleh lembaga pendidikan adalah dengan melakukan peningkatan dari sektor sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan serta mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya. Memberikan pelayanan terbaik kepada sesama merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Sebagaimana firman Allah dalam alam QS. At-Taubah: 105, sebagai berikut:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ ۖ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya:

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."

Ayat tersebut di atas menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Horik G dan Utus H (2006) menjelaskan bahwa pelayanan bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen/pengguna layanan. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen/pengguna layanan semakin kokoh pula (Sunardi dan Handayani, 2014).

Dalam lembaga pendidikan terdapat berbagai bidang pelayanan administrasi pendidikan salah satunya yaitu pelayanan administrasi kesiswaan (Sagala, 2009). Administrasi kesiswaan sebagai bentuk aktivitas yang dilakukan dalam tenaga pendidikan untuk mencatat, surat menyurat, pembukuan dan semua kegiatan yang bersifat teknis ketata usahaan. Administrasi kesiswaan wajib dilakukan setiap lembaga dengan tujuan agar tercapainya target yang telah ditentukan (Pandi, 2022).

Administrasi kesiswaan merupakan usaha yang dilakukan sekolah agar terlaksananya proses belajar mengajar yang relevan, efektif, efisien guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan. Administrasi kesiswaan mencakup aneka kegiatan diluar serta didalam kelas. Kegiatan yang dilaksanakan diluar kelas mencakup penerimaan siswa, pencatatan siswa baru, melakukan pembagian seragam sekolah, dan tata tertib sekolah yang wajib dipatuhi, melaksanakan pembinaan kesejahteraan kepada siswa. Sedangkan aktivitas dalam kelas mencakup pelaksanaan pengelolaan kelas, berinteraksi

belajar mengajar secara positif, keterlaksanaan presensi yang berulang, perhatian pada keterlaksanaan peraturan kelas, perhatian guru kepada dinamika dari kelompok belajar agar lancar proses pembelajaran (Danuri dan Maisaroh, 2020).

Pelayanan administrasi kesiswaan memegang peranan penting dalam menghimpun, mencatat, dan memelihara data siswa. Tanpa pelayanan yang memadai, kepercayaan orang tua dan calon peserta didik terhadap sekolah dapat menurun, sehingga berdampak pada jumlah penerimaan siswa baru.

Di dalam buku panduan kerja tenaga administrasi sekolah Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (PPPPTK, 2016) Program pelayanan administrasi meliputi: pertama, program/pelayanan harian terdiri atas melayani guru dan masyarakat tentang siswa, membuat surat panggilan orang tua siswa, dan lain-lain. Kedua, program/pelayanan bulanan terdiri atas mencatat mutasi siswa masuk dan keluar, membuat statistik siswa, dan lain-lain. Ketiga, program/pelayanan semesteran terdiri atas mengumpulkan buku raport, mengumpulkan data siswa, menyiapkan kegiatan PPDB, dan lain-lain. Seorang tenaga kependidikan sangat perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Sebagaimana firman Allah Swt. Dalam QS. Ali Imran/3: 159, Allah Swt. berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.” (Agama, 2019).

Dari penjelasan diatas jelas bahwa kita sebagai manusia diperintahkan untuk bersikap lemah lembut terhadap sesama manusia agar terbentuk suasana nyaman di sekitar kita. Begitu pula dalam hal pelayanan, suatu lembaga pendidikan harus memberikan pelayanan yang nyaman dan penuh kelembutan kepada konsumen dalam hal ini peserta didik sehingga jasa pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada peserta didik tersebut.

Menurut Quraish Syihab yang dikutip oleh Armin Nurhartanto, ayat ini menerangkan tentang pentingnya sikap lemah lembut dan tidak bersikap keras terhadap sesama. Pesan akhlak yang begitu kuat terlihat dalam ayat ini. Dari asbabun nuzul surat di atas, diperoleh kesimpulan bahwa, salah satu aspek yang memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan sebuah pendidikan adalah akhlak yang baik dari pendidik maupun tenaga kependidikan, hal ini dikarenakan akhlak dari tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan langsung bisa dilihat dan dicontoh oleh yang di didik (peserta didik) (Nurhartanto, 2015).

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti melakukan pengamatan terkait pada pelayanan administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3

Agam Plus Keterampilan. MAN 3 Agam Plus Keterampilan merupakan Madrasah Aliyah Negeri terletak di Nagari Kubang Putih Kecamatan Banuhampu Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat, yang memiliki 3 keterampilan yaitu: Teknik pengelasan, Multimedia dan Tata busana. Dimana Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan pendidikan yang optimal bagi peserta didik. Tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan memiliki peran penting dalam mengelola berbagai aspek administrasi sekolah, termasuk penerimaan peserta didik baru.

Upaya yang dilakukan misalnya mulai dari tahap awal yakni penerimaan peserta didik baru (PPDB), penginputan data nomor induk siswa, rapor nilai siswa, hingga pendataan peserta ujian akhir sudah berjalan dengan baik kepada peserta didik, Selain itu, staf layanan administrasi kesiswaan juga selalu menyediakan berkas-berkas yang dibutuhkan peserta didik misalnya berkas terkait pendaftaran ke jenjang pendidikan selanjutnya atau berkas untuk kebutuhan lainnya.

Meskipun demikian, berdasarkan observasi awal ditemukan beberapa permasalahan, antara lain, pelayanan yang diberikan administrasi kesiswaan kepada peserta didik belum dapat dikatakan baik dikarenakan petugas administrasi kesiswaan sering mengundur-undur waktu dalam memberikan pelayanan, kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan.

Bertitik tolak dari fakta-fakta diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan mengenai pelayanan administrasi kesiswaan dengan judul penelitian, yaitu **“Kepuasan Peserta Didik Tentang Pelayanan Administrasi Kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Peserta didik belum merasa puas terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan pihak petugas administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan
2. Peserta didik belum merasa puas terhadap kejelasan informasi prosedur administrasi yang diberikan pihak kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kepuasan peserta didik tentang pelayanan administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Pada tingkat berapakah kepuasan peserta didik tentang pelayanan administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan?”

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan peserta didik tentang pelayanan administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi pada referensi ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan yang telah dikuasai selama pendidikan tinggi.
- b. Selain itu, penelitian ini juga merupakan implementasi dari teori administrasi pendidikan yang diterapkan pada studi kasus riil mengenai kepuasan peserta didik tentang pelayanan administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi sekolah terkait kepuasan peserta didik tentang pelayanan administrasi kesiswaan yang dapat digunakan dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu pendidikan.
- b. Bagi pembaca, penelitian ini dapat menjadi tolok ukur kualitas lembaga dan sumber referensi mengenai konsep serta implementasi pelayanan administrasi kesiswaan di sekolah.

G. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahan dalam mengartikan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan beberapa istilah atau definisi operasional yaitu:

1. Kepuasan Peserta Didik

Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik, berikut diberikan beberapa definisi para ahli:

- a. Kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai
- b. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Dari pendapat ahli tersebut kepuasan peserta didik dalam penelitian ini adalah perasaan peserta didik dalam membandingkan antara harapannya dengan jasa pendidikan yang ia terima.

2. Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Pelayanan administrasi kesiswaan adalah serangkaian kegiatan pengelolaan data dan pelayanan terkait peserta didik (penerimaan, data pribadi, absensi, nilai, pengembangan diri, kelulusan, alumni) yang bertujuan agar kegiatan sekolah berjalan tertib dan efisien untuk mendukung tujuan pendidikan, mencakup pencatatan, penyimpanan, pelaporan, dan berbagai pelayanan dokumen seperti ijazah, surat pindah.