

BAB 1

PENDAHULUAIN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan adalah suatu serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan, yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dalam pelaksanaan sehari-hari istilah pelanggan adalah raja menjadi identik bahwa pelanggan merasa bahwa dirinya harus mendapatkan pelayanan yang terbaik dalam hal apa saja, termasuk kualitas layanan administrasi. Siswa/siswi sebagai pelanggan atau konsumen dalam dunia pendidikan merasa bahwa segala sesuatu terkait dengan proses pendidikan harus dilayani dengan baik sesuai harapan siswa.¹

Siswa/siswi cenderung akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan telah sesuai keinginannya. Memahami karakteristik, konsumen merupakan hal yang sangat penting. Berdasarkan hal tersebut maka akan muncul loyalitas yang baik dari siswa/siswi. Berbicara mengenai tingkat kualitas pelayanan administrasi, maka akan muncul banyak persepsi dan beberapa perbedaan dalam memahami, merasakan dan menilai apa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan administrasi. Terdapat beberapa hal yang sama berkaitan dengan kualitas layanan administrasi yang diharapkan oleh siswa/siswi diantaranya adalah siswa/siswi menginginkan pelayanan yang memuaskan selama proses pendidikan. Siswa/siswi mengharapkan sikap yang

¹Moenir, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 32

ramah, bersahabat dan responsif dari seluruh elemen petugas pelayanan. Apabila terdapat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh siswa/siswi maka secara sederhana kualitas dirasakan pelayanan administrasi sudah terpenuhi.²

Pelayanan administrasi sekolah adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan. Administrasi sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui administrasi yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.³

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua lembaga menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik, pertama adalah faktor manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Di samping itu,

² Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Gava Media, 2012), hlm. 173

³ Ma'mur Asmani Jamal, *Administrasi Pendidikan*, (Jogjakarta: DivaPress, 2011), hlm. 19.

karyawan juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.⁴

Dalam memberikan layanan kepada pelanggan tentunya bukan hanya pelayanan yang biasa agar mereka bisa puas, tentunya memerlukan pelayanan yang berkualitas, seperti memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan cara cepat, tepat dan memuaskan. Setiap sekolah diharapkan memberikan layanan jasa prima dan optimal seperti yang diharapkan oleh pelanggan pendidikan. Dalam kondisi seperti itu sekolah seharusnya memikirkan untuk membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan dan mengenal siapa yang menjadi pelanggannya, supaya apa yang menjadi harapan pelanggan, bisa terpenuhi. Perlu diketahui bahwa kualitas merupakan tolak ukur yang dicari oleh para pelanggan.⁵

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap pelayana subjek tertentu, karena memang pada awalnya, merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan dalam tugas mengelola. Dalam mengukur kualitas pelayanan administrasi, dapat dilihat lima dimensi *SERVQUAL*

⁴Kasmir, *Etika Costomer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 33.

⁵Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 119.

yang digunakan adalah *tangibles* (penampilan fisik, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi), *reliability* (kesanggupan untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara andal dan tepat), *responsiveness* (keinginan untuk membantu siswa/siswi dan menyediakan jasa secara cepat), *assurance* (pengetahuan dan kemampuan untuk melahirkan kepercayaan siswa/siswi), dan *empathy* (kemampuan untuk memberikan perhatian kepada siswa/siswi).⁶

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di SMA Aisyiyah 1 Palembang pada tanggal 15 Desember 2017 peneliti menemukan Masalah yang muncul, Sebagian siswa/siswi yang peneliti wawancarai, 5 orang dari mereka memberikan tanggapan terhadap pelayanan administrasi di SMA Aisyiyah 1 Palembang jika masih adanya beberapa pegawai yang bersikap kurang ramah dalam memberikan pelayanan sehingga siswa/siswi sendiri merasa canggung untuk bertanya lebih lanjut dan meminta bantuan kepada tenaga administrasi tersebut. Ditambah dengan kualitas pelayanan yang kurang cepat tanggap/*slow respon*, dan terkadang terlihat tidak adil dalam memberikan pelayanan. Sehingga, berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Aisyiyah 1 Palembang”**

B. Batasan Masalah

⁶Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008) hal:95

1. Harapan, harapan siswa/siswi yang berkaitan pelayanan administrasi berdasarkan 5 indikator *ServQual (Service Quality)* yaitu : bukti fisik (*Tangible*), *realibility*, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati.
2. Kenyataan, kenyataan siswa/siswi yang berkaitan pelayanan administrasi berdasarkan 5 indikator *ServQual (Service Quality)* yaitu : bukti fisik (*Tangible*), *realibility*, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati.
3. Kualitas, kualitas dapat dilihat dari perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan. Karena kualitas pelayanan bergantung pada harapan dan kenyataan siswa/siswi.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah harapan siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi di SMA Aisyiyah 1 Palembang ?
2. Bagaimanakah kenyataan siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi yang diterima di SMA Aisyiyah 1 Palembang ?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi di SMA Aisyiyah 1 Palembang ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui harapan siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi di SMA Aisyiyah 1 Palembang

- b. Untuk mengetahui kenyataan siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi yang diterima di SMA Aisyiyah 1 Palembang
- c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi di SMA Aisyiyah 1 Palembang

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara Teoritis, Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama, sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai kualitas pelayanan administrasi.
- b. Secara Praktis dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi tenaga administrasi untuk terus dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah sebuah kegiatan awal yang harus dilakukan penelitian guna mencari informasi tentang permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti. Kegiatan ini mencakup kegiatan mengkaji karya-karya ilmiah yang mempunyai relevansi dengan pokok pembahasan yang sedang diteliti oleh penulis. Untuk menunjukkan posisi dalam penelitian ini bahwa kajian ini belum ada yang melakukannya, maka peneliti akan memaparkan tulisan yang sudah ada. Dari

sini nantinya akan penulis jadikan sebagai sandaran teori dan sebagai perbandingan dalam mengupas berbagai permasalahan penelitian ini, sehingga memperoleh hasil penemuan baru. Di antaranya peneliti paparkan sebagai berikut:

Renata Arimata (2013) dengan skripsi yang berjudul *“Pengaruh kualitas Pelayanan kinerja pegawai administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro”* memaparkan lebih memfokuskan apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Ponegoro . sedangkan penulis sendiri lebih memfokuskan kualitas pelayanan administrasi.

Ari (2007) dengan skripsi yang berjudul *“Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik”* Adapun Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa dan 72% tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang hasilnya puas. sedangkan penulis sendiri lebih memfokuskan kualitas pelayanan administrasi.

Zurni Zahara Samosir (2005) yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU”*. Hasil penelitian dilaporkan kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang berarti dimensi kualitas pelayanan beserta indikator-indikatornya memberikan

pengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan USU. Secara parsial, dimensi *tangible* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan di USU. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sangat kuat dipengaruhi oleh kemampuan lembaga dalam melayani dan memberikan yang terbaik pada dimensi *tangible* dan *assurance*. Dimensi *tangible* merupakan faktor pendorong awal seseorang dalam menilai kualitas pelayanan, karena lebih mudah melihat fisik dari pada pelayanan yang lainnya. Dimensi *tangible* memberikan andil yang paling besar terhadap kepuasan mahasiswa. sedangkan penulis sendiri lebih memfokuskan kualitas pelayanan administrasi.

Suparman 2007. *Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Pertanian Bogor*. menggunakan metode analisis statistik, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP). Hasil analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dari 207 responden diperoleh informasi sebagai berikut, nilai rata-rata total untuk *importance* dan *performance*, masing-masing adalah 5,75 dan 4,86. Sementara itu nilai rata-rata keempat dimensi yaitu *Access to Informatio*(AI);*Affect of Service*(AoS);*Personal Control* (PC);*Library as place* (LP) untuk *importance* dan *performanc* masing-masing adalah 5,64 dan 4,68; 5,54 dan 4,54; 6,03 dan 5,17; serta 5,94 dan 5,26. Nilai rata-rata AI dan AS jika dimasukkan ke dalam diagram IPA, maka akan berada pada kuadran III, yang berarti tingkat kepentingan pemustaka terhadap layanan ini rendah, dan kenyataannya, kinerja layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pemustaka pun rendah. Sedangkan

penulis sendiri lebih memfokuskan kualitas pelayanan Administrasi di SMA AISYIYAH 1 Palembang.

F. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan

a Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono Kualitas pelayanan adalah Kesesuaian dengan persyaratan, Kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan dari dari kerusakan/cacat, Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, Melakukan segala sesuatu secara benar sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Sampara mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.⁷

Menurut Trigono, kualitas pelayanan ialah standar yang harus dicapai oleh bahwa seseorang/kelompok mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.⁸

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan pelayanan guna memenuhi harapan pengguna jasa atau siswa/siswi.

⁷ Jualianti, *Administrasi dan Supervise Pelayanan*, (Bandung: Remaja Rosdakkarya, 2010), hlm. 134

⁸ *Ibd.*, 129

Serta kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan. Karena kualitas pelayanan bergantung pada persepsi dan ekspektasi siswa/siswi.

b Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna jasa, serta gap diantara keduanya dalam-dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa..

Menurut Parasuraman, mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah strategi yang mendasar untuk sukses dan bertahan dalam lingkungan bisnis yang ketat. Perusahaan yang mampu memberikan kualitas layanan yang lebih baik dari pesaingnya akan mampu mendominasi persaingan sehingga mempunyai pertumbuhan pasar yang lebih tinggi. Jika pengguna jasa menerima pelayanan yang buruk merupakan indikasi bahwa mereka tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Terdapat lima dimensi utama kualitas pelanggan yakni sebagai berikut : bukti fisik (*Tangible*), *reability*, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati.⁹

Dalam *SERVQUAL* sendiri juga dijelaskan lima gap/kesenjangan yang terdapat terjadi yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1) Kesenjangan persepsi manajemen

⁹Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008) hal:95-97

Yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dengan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

2) Kesenjangan spesifikasi kualitas

Yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadiantara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidak layakan, tidak memadainya standardisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3) Kesenjangan penyampaian jasa

Yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor: ambiguitas peran (yaitu sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer tetapi memuaskan pelanggan), konflik peran (yaitu sejauh mana karyawan meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak), kesesuaian karyawan dengan tugas yang harus dikerjakannya, kesesuaian teknologi yang digunakan oleh karyawan, sistem pengendalian dari atasan (yaitu tidak memadainya sistem penilaian dan sistem imbalan), kontrol yang diterima (sejauh mana karyawan merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan), kerja tim (sejauh mana karyawan dan

manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu).

4) Kesenjangan komunikasi eksternal

Yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan mengenai kualitas jasa dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan memberikan janji yang berlebihan.

5) Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan

Yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.¹⁰

c. Prinsip-prinsip kualitas pelayanan

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
- 2) kejelasan dan kepastian, kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam melaksanakan pelayanan.

¹⁰*Ibid., hlm. 20*

- 3) Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Kelengkapan, Sarana dan prasarana, tersedia saran dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan tekonologi dan informatika.
- 5) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 6) Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang rapi, nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.¹¹

G. Definisi Operasional Penelitian

1. Kualitas

Definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu "Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir,yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk danjasa yang berkualitas tanpa, melalui manusia dan proses

¹¹Rambat Lupiyando, Manajemen Pelayanan, (Jakarta: Salemba Empat , 2006), hlm. 14

yang berkualitas. pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut.¹²

2. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/siswa, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/siswa.¹³

Menurut Ciptono, kualitas pelayanan dan indikator-indikatornya sebagai berikut :

a. Reliabilitas (*reliability*)

Kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berkenan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa/siswi stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka

¹²Lukman, Dkk, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. (Lembaga Administrasi Negara, Jakarta, 2010), hlm. 101

¹³*Ibid.*, 18

untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat).

d. Empati (*empathy*)

Berarti bahwa lembaga pendidikan bersedia untuk peduli kepada pengguna jasa dan memberi perhatian pribadi kepada para pengguna jasa (siswa\siswi, stakeholder, dan masyarakat) dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti Fisik (*tangibles*)

Berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan /perlengkapan, personil dan materi komunikasi.¹⁴

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*)
- 4) Jaminan (*assurance*)
- 5) Empati (*empaty*)

H. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini

¹⁴Fandy Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008) hal:95

adalah akan memungkinkan peneliti untuk melakukan pencatatan, mengelola data yang melibatkan angka-angka maupun skor atau nilai dari kuesioner sebagai instrumen penelitian kuantitatif untuk dianalisis secara statistik.¹⁵

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini digunakan dengan alasan karena hipotesis dalam penelitian deskriptif tidak berusaha membandingkan maupun menghubungkan variabel lain untuk menentukan titik peluang. analisis data dalam penelitian ini hanya diarahkan untuk menjawab rumusan masalah yang mana tidak menguji hipotesis. Analisis dilakukan dengan cara melakukan perhitungan sehingga setiap rumusan masalah dapat ditemukan jawaban secara kuantitatif.¹⁶

1. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka dan diperoleh dari hasil penelitian yang meliputi hasil angket yang disebarkan kepada siswa/siswi di SMA Aisyiyah 1 Palembang. sedangkan data kualitatif yaitu data yang berupa non angka yang meliputi pengamatan terhadap kualitas pelayanan administrasi.

b. Sumber Data

¹⁵Arif Furchan, *Pengantar Penelitian dalam Pendiidkan*, (Yogyakarta: Pustaka belajar, 2007), hlm. 43

¹⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2002), hlm. 107

1) Sumber data Primer, yaitu sumber data yang diterima dari tangan pertama¹⁷, data ini didapatkan melalui pengamatan atau observasi dan wawancara yang dilakukan .

2) Sumber Data Sekunder yaitu Informasi yang berasal dari buku-buku pendukung, publikasi internet, dan sumber-sumber tertentu yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diambil.pada penelitian ini yang menjadi sasaran populasi adalah siswa/siswi kelas X dan XI yang berjumlah 248 siswa/siswi. untuk menentukan besar dan jumlah sampel ini apabila jumlah kurang dari 100 maka diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya lebih dari 100 maka diambil 10% yaitu menghasilkan 24, 8 dibulatkan menjadi 25. Dari penjelasan diatas maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 25 siswa/siswi.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk menghimpun bahan-bahan keterangan (data) yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang biasanya sering dijadikan sasaran

¹⁷*Ibid.*, hlm. 100

pengamatan.¹⁸ Observasi ini digunakan untuk mengamati dan mencatat secara sistematis tentang kualitas pelayanan administrasi di SMA Aisyiyah 1 Palembang.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan instrumen untuk mengumpulkan data, di mana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti.¹⁹ Dalam kuesioner ini didasarkan pada permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan disesuaikan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu mengukur seberapa jauh kepuasan siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi di SMA Aisyiyah 1 Palembang. Perlu diketahui bahwa dalam pembuatan ini terdapat 2 kolom pengisian yaitu kolom yang berkaitan dengan persepsi (kenyataan) dan ekspektasi (harapan) siswa/siswi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Aisyiyah 1 Palembang .

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik itu dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik²⁰. Dokumentasi yang akan dikumpulkan yaitu berupa data objektif mengenai sejarah singkat berdirinya perguruan tinggi, visi, misi, dan tujuan, keadaan pegawai, dan struktur kerja pegawai.

3. Teknik Analisis Data

¹⁸Anas Sudujono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 76

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 193

²⁰Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode*, hlm. 220

a. Untuk jawaban rumusan masalah bagaimana harapan siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi, dapat dilihat dari hasil kuesiner, penilaiannya kuesioner yaitu : 3 = Baik, 2 = Cukup, 1 = Kurang. Jawaban masing-masing responden kemudian ditabulasikan dan dihitung rata-rata (mean) nya pada setiap indicator yang telah ditetapkan. Adapun rumus mean yang digunakan adalah :

$$X = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

X = Mean atau rata-rata hitung

$\sum x$ = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah Responden

Setelah perhitungan rata-rata pada setiap indicator penelitian dapat diketahui nilainya, kemudian rata-rata tersebut dijumlah dan dihitung kembali untuk mengetahui rata-rata keseluruhan (grand mean) dari setiap variabel dengan rumus

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pertanyaan}}$$

Dalam membuat interpretasi data dari hasil perhitungan rata-rata tentang harapan siswa/siswi di SMA Aisyiyah 1 Palembang, maka dilakukan skala interval, berdasarkan menurut Sugiyono²¹. Untuk mendapatkan skala tersebut maka terlebih dahulu dicari skala dengan menggunakan rumus :

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2012).hlm. 102

Keterangan :

RS = Rentang skala yang dicari

m = Angka tertinggi didalam pengukuran kuesioner yang digunakan mempunyai skor antara 1-3. Jadi angka tertinggi adalah 3 sedangkan terendah adalah 1

n = Angka terendah dalam pengukuran yaitu 1

b = Banyaknya pilihan yang disediakan dalam jawaban

Dengan rumus di atas dapat diambil rentan skala dalam penelitian ini adalah

$$RS = \frac{3-1}{3}$$

$$RS = 0.66 \text{ dibulatkan } 0,7$$

Langkah berikutnya adalah membuat rentan skala dengan interval sebanyak 0,7 dan hasilnya adalah :

$$2,4 < X \leq 3,1 = \text{Tinggi}$$

$$1,7 < X \leq 2,4 = \text{Sedang}$$

$$1,0 < X \leq 1,7 = \text{Rendah}$$

Rentang skala diatas digunakan untuk memberikan interprestasikan terhadap perhitungan stastistik yang diperoleh, untuk menjawab rumusan masalah bagaimana harapan siswa/sisiwi terhadap pelayanan administrasi. Misalnya, jika perhitungan nilai rata-rata, hasilnya diperoleh angka di atas 4,5 sampai 0,7 maka diinterprestasikan sangat tinggi. Begitu juga dengan hasil lainnya mengacu kepada rentan skala tersebut.

b. Untuk jawaban rumusan masalah bagaimana kenyataan atau persepsi siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi yang diterima di SMA Aisyiyah 1 Palembang, dapat dilihat dari hasil kuesiner, penilaiannya yaitu : 3 = Baik, 2 = Cukup, 1 = Kurang. Jawaban masing-masing responden kemudian ditabulasikan dan dihitung rata-rata (mean) nya pada setiap indikator yang telah ditetapkan. Adapun rumus mean yang digunakan adalah :

$$X = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

X = Mean atau rata-rata hitung

$\sum x$ = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah Responden

Setelah perhitungan rata-rata pada setiap indikator penelitian dapat diketahui nilainya, kemudian rata-rata tersebut dijumlah dan dihitung kembali untuk mengetahui rata-rata keseluruhan (grand mean) dari setiap variabel dengan rumus

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pertanyaan}}$$

Dalam membuat interpretasi data dari hasil perhitungan rata-rata tentang kenyataan atau persepsi siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi yang diterima di SMA Aisyiyah 1 Palembang, maka dilakukan skala interval menurut Sugiyono.²²

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2012).hlm. 102

Untuk mendapatkan skala tersebut maka terlebih dahulu dicari skala dengan menggunakan rumus :

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

RS = rentang skala yang dicari

m = angka tertinggi didalam pengukuran kuesioner yang digunakan mempunyai skor antara 1-3. Jadi angka tertinggi adalah 3 sedangkan terendah adalah 1

n = angka terendah dalam pengukuran yaitu 1

b = banyaknya pilihan yang disediakan dalam jawaban

Dengan rumus di atas dapat diambil rentan skala dalam penelitian ini adalah

$$RS = \frac{3-1}{3}$$

$$RS = 0.66 \text{ dibulatkan } 0,7$$

Langkah berikutnya adalah membuat rentan skala dengan interval sebanyak 0,7 dan hasilnya adalah :

$$2,4 < X \leq 3,1 = \text{Tinggi}$$

$$1,7 < X \leq 2,4 = \text{Sedang}$$

$$1,0 < X \leq 1,7 = \text{Rendah}$$

Rentang skala diatas digunakan untuk memberikan interprestasikan terhadap perhitungan stastistik yang diperoleh, untuk menjawab rumusan masalah bagaimana kenyataan atau persepsi siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya di SMA Aisyiyah 1 Palembang. Misalnya, jika perhitungan nilai rata-

rata, hasilnya diperoleh angka di atas 4,5 sampai 0,7 maka diinterpretasikan sangat tinggi. Begitu juga dengan hasil lainnya mengacu kepada rentan skala tersebut.

c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat membandingkan antara hasil/skor harapan siswa/siswi dan kenyataan atau persepsi siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi yang diterima. Menurut Boediono untuk menghitung tingkat kualitas pelayanan dapat menggunakan rumus sebagai berikut: ²³

$$\text{Skor kualitas pelayanan} = \frac{\text{Total Skor kenyataan atau persepsi}}{\text{Total skor harapan}}$$

Setelah diketahui jumlah/skor harapan dan kenyataan atau persepsi siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi yang diterima di SMA Aisyiyah 1 Palembang. Selanjutnya dilakukan perbandingan antara jumlah/skor harapan dan kenyataan atau persepsi siswa/siswi terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya.

Setelah skor kualitas pelayanan telah diketahui maka selanjutnya hasil tersebut jika dilihat berdasarkan kriteria menurut Sugiyono adalah sebagai berikut :²⁴

>1,00 Sangat Puas

0,75 - 1,00 Cukup puas

0,50 - 0,74 Tidak puas

0,25 - 0,49 Sangat tidak puas

²³ Wahyuni , *Teori dan Aplikasi Statistik* , (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), , hlm. 91

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2012).hlm. 102

I. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan ini, maka penulis akan menguraikan sistematika penulisan, sebagai berikut:

BAB I merupakan Bab pendahuluan. Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, definisi operasional, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II landasan teori yang berisikan, kualitas pelayanan administrasi . Pembahasan dalam bab ini membahas tentang pengertian kualitas, pengertian kualitas pelayanan administrasi, kualitas pelayanan administrasi serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi.

BAB III deskripsi lokasi penelitian, bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian seperti profil sekolah, keadaan guru, keadaan pegawai, keadaan siswa dan keadaan sarana dan prasarana.

BAB IV hasil penelitian dan pembahasan. Dalam bab ini diuraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari yang menjadi permasalahan penelitian. Bab ini pun mencoba untuk menjawab masalah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

BAB V penutup, yaitu terdiri dari kesimpulan, saran-saran dan uraian-uraian bab-bab sebelumnya. Kemudian dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang dianggap perlu.