

## **BAB III**

### **PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

Pada Bab III ini disajikan paparan data dan temuan-temuan penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### **A. Paparan Data Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Smk Muhammadiyah Braja Selebah**

Gambaran umum yang terungkap berdasarkan hasil penelitian meliputi: (a) letak geografis; (b) sejarah; (c) visi, misi, dan tujuan sekolah; (d) struktur organisasi sekolah (e) Profil sekolah (f) keadaan guru, staf dan siswa.

##### **a. Letak Geografis SMK Muhammadiyah Braja Selebah**

SMK Muhammadiyah Braja Selebah terletak di Jalan Ki Bgus Hadi Kusumo No 10 Desa Braja Harjosari. Kecamatan Braja Selebah Kabupaten Lampung Timur merupakan daerah Pertanian. Daerah ini merupakan lokasi pemukiman penduduk yang karakteristik masyarakatnya sangat heterogen, artinya berbagai adat, budaya dan corak masyarakat termasuk kelas sosialnya bermacam-macam. Desa Braja Harjosaari adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Braja Selebah yang hanya memiliki 7 desa. Posisi sekolah sekolah yang berada di komplek kantor pemeritahan kecamatan Braja Selebah di areal tanah seluas  $\pm 5000 \text{ m}^2$  yang terletak di desa Braja harjosari.

##### **b. Sejarah Berdirinya SMK Muhammadiyah Braja Selebah**

SMK Muhammadiyah Braja Selebah yang telah berdiri tahun 2007, dilatar belakangi dengan Musyawarah Dikdasmen Pimpinan Cabang Muhammadiyah Braja Selebah berdasarkan SK surat pengurus yayasan Muhammadiyah NO:1.2/002/PP-SMK/III/2007 dengan memutuskan mendirikan SMK

Muhammadiyah Braja Selehah mengingat pada saat itu belum ada Sekolah SMK di Braja Selehah dengan jurusan Akuntansi Bidang Keahlian Bisnis Management. Beralamatkan di Jl. Ki Bagus Hadikusumo No. 10 Braja Harjosari, Kec. Braja Selehah, Kab. Lampung Timur Dengan kepala Sekolah Bapak Agus Wahyudi, S.E pada Tahun 2007- 2013 Kemudian pada tahun 2014-2016 Bapak Heru Fitriyanto, S.E. Pada tahun 2014 SMK Muhammadiyah Braja Selehah mengikuti Akreditasi Sekolah dengan hasil C. Pada tahun tahun 2017 SMK Muhammadiyah menambah jurusan baru Tatabusana lalu pindah lokasi Jl.Raya Braja Harjosari Komplek Perkantoran Kecamatan Braja Selehah, Kab Lampung Timur. Dengan kepala Sekolah Bapak Yudi Uni Fiandi, S.Pd lalu melakukan Akreditasi kembali pada tahun 2018 akreditasi Jurusan Akuntansi dan Tata Busana dengan hasil B.

### **c. Visi dan Misi SMK Muhammadiyah Braja Selehah**

#### **❖ VISI :**

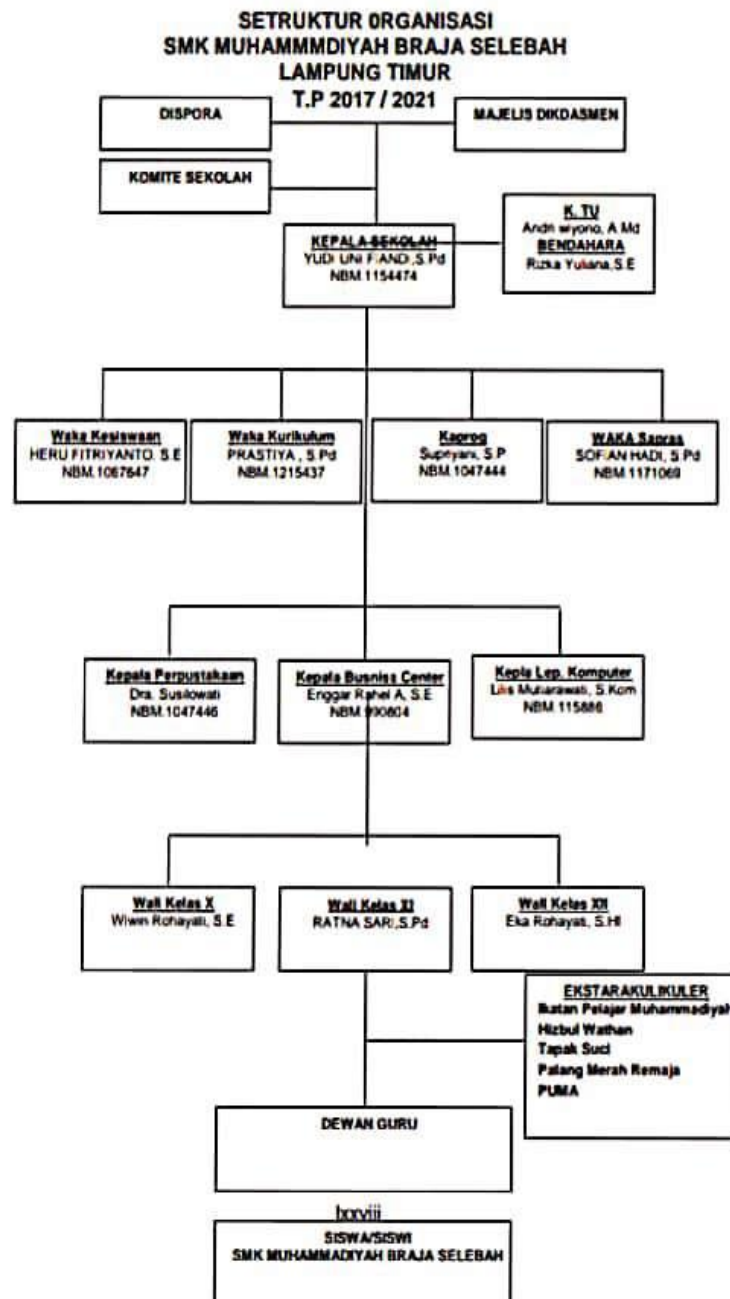
“Terwujudnya Generasi Bertaqwa yang Berkemajuan dan Berdaya saing di Dunia Kerja”

#### **❖ MISI**

1. Menyelenggarakan proses pembelajaran interaktif , inspiratif, dan kreatif sehingga memotivasi peserta didik untuk berperan aktif
2. Memberikan pelatihan keahlian melalui pelaksanaan prakerind di dunia usaha dan dunia industri tentang etika kerja, etos kerja dan tanggung jawab.
3. Membentuk manusia muslim beriman, bertaqwa, berdisiplin tinggi, bertanggung jawab dan cinta tanah air.
4. Mengembangkan bakat minat siswa melalui pembinaan kegiatan Ekstra kurikuler.

5. Menghasilkan tamatan yang berkepribadian, berakhlak mulia dan mampu mengembangkan diri sehingga tercipta wirausahawan-wirausahawan muslim yang dinamis dan kreatif.

d. **Struktur Organisasi SMK Muhammadiyah Braja Sebah**



### e. Profil SMK Muhammadiyah Braja Selehah

#### PROFIL SEKOLAH

##### A. IDENTITAS SEKOLAH

1. NAMA SEKOLAH : SMK Muhammadiyah Braja selehah
2. NIS :400280
3. NSS :402120416028
4. NPSN :10814089
5. Jenjang Akreditasi : Terakreditasi ( **B** )

##### B. ALAMAT

- ❖ Jalan : Jalan Ki Bagus Hadi Kusumo No 10
- ❖ Desa/ Kelurahan : BRAJA HARJOSARI
- ❖ Kecamatan : BRAJA SELEBAH
- ❖ Kabupaten :LAMPUNGTIMUR
- ❖ Provinsi :LAMPUNG
- ❖ No Telefon : (0725)7643178
- ❖ Email :smkmuh\_brasel@yahoo.co.id

##### C. BIDANG DAN PROGRAM KEAHLIAN

- ❖ Bidang Keahlian : BISNIS MANAJEMEN
- ❖ Program Keahlian : KEUANGAN
- ❖ Kopetensi Keahlian : AKUNTANSI
- Bidang Keahlian : PARIWISATA
- Program Keahlian : TATA BUSANA
- Kopetensi Keahlian : TATA BUSANA

##### D. IDENTITAS KEPALA SEKOLAH

- ❖ Nama : YUDI UNI FIANDI, S.Pd
- ❖ NBM :1154474
- ❖ No SK :123/KEP/II.0/D/2017
- ❖ Yang Mengangkat : Pimpinan Wilayah Muhammadiyah
- ❖ Tanggal :10 FEBUARI 2020
- ❖ TMT :2008

##### E. KOMITE SEKOLAH

- ❖ Nama : MAHMUDI,S.Pd
- ❖ No SK :422/005/15/SK/SMKM/2017
- ❖ Yang Menandatangani : Kepala Sekolah

Table 3.1 Data Siswa dalam 4 (tahun) tahun terakhir

Tahun Ajaran	Jml Pendaftar (calon siswa baru)	Kelas X		Kelas XI		Kelas XII		Jumlah (Kls. X, XI, XII)	
		Jumlah siswa	Jumlah Rombongan Belajar	Jumlah siswa	Jumlah Rombongan Belajar	Jumlah siswa	Jumlah Rombongan Belajar	Siswa	Rombongan Belajar
2015/2016		33	1	34	1	30	1	<b>97</b>	<b>3</b>
2016/2017		31	1	33	1	34	1	<b>98</b>	<b>3</b>
2017/2018		30	1	31	1	33	1	<b>94</b>	<b>3</b>
2018/2019		32	1	30	1	31	1	<b>33</b>	<b>3</b>
2019/2020		27	1	32	1	30	1	<b>89</b>	<b>3</b>

Sumber: Dapodikmen SMK Muhammadiyah Braja sebelah

a) Table 3.2 Data Ruang Kelas

Ruang Kelas	Jumlah Ruang Kelas Asli (d)				ml. Ruang lainnya yg digunakan untuk Ruang Kelas (e)	Jml. Ruang yg digunakan untuk R. Kelas (f)=(d+e)
	kuran 7x9 m <sup>2</sup>	kuran > 63 m <sup>2</sup>	kuran < 63 m <sup>2</sup>	Jumlah (d) = (a+b+c)		
	5	-	-	5	-	-

Sumber : sapras SMK Muhammadiyah braja Sebah

b) Tabel 3.3 Data Ruang Kelas dan Ruang Lainnya

No	Jenis Ruang	Jumlah Ruang	Ukuran (m <sup>2</sup> )	Kondisi ruangan		
				Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Ruang Kelas	3	63m <sup>2</sup>	√		
2	Laboratorium Perbankan	-				
3	Laboratorium Pemesinan	-				
4	Laboratorium Komputer	1	63m <sup>2</sup>	√		
5	Ruang Perpustakaan	-				
6	Ruang Kantor Guru	1	63m <sup>2</sup>	√		
7	Ruang Kesenian	-				
8	Ruang Keterampilan	-				
9	Kamar Mandi Guru dan Siswa	4	4m <sup>2</sup>		√	

Sumber: Spras SMK Muhammadiyah Braja Sebah

11. Tabel 3.4 Data Guru

No	Jumlah Guru	Jenjang Pendidikan					Guru Induk	Guru No Induk
		>S1	S1	D3	<D3	Jmlh		
1	Guru Tetap (PNS/Yayasan)	-	7	-	3	10	10	-
2	Guru Tidak Tetap	1	13	-	-	14	-	14
3	Guru PNS Dipekerjakan (DPK)	-	-	-	-	-	-	-
4	Staf Tata Usaha	-	-	-	2	2	2	-
<b>Jumlah</b>								

Sumber: Data dapodik SMK Muhammdiyah Braja sebelah

## **B. Paparan Hasil Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian selama 20-26 Maret 2020. Diawali peneliti menerima Surat Izin Penelitian atas nama Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro per Maret 2020, setelah peneliti melalui proses seminar proposal pada 13 Maret 2020. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sebelumnya telah melalui tahap pra survey penelitian pada bulan Oktober 2019. Peneliti memilih SMK Muhammadiyah Braja Sebah berdasarkan Pra Survey yang dilakukan. Peneliti diperoleh informasi bahwa rendahnya peminatan dari masyarakat dikarenakan fasilitas pendidikan yang dimiliki terbatas dan pengajar yang tidak profesional. Sehingga peneliti ingin mengkaji tentang bagaimana kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Braja Sebah dilihat dari kualitas layanan pendidikan. Peneliti mulai membuat pedoman wawancara, melaksanakan observasi, dan mendokumentasikannya untuk menggali lebih dalam tentang kualitas layanan di SMK Muhammadiyah Braja Sebah. Seperti yang dapat dilihat pada lampiran. Instrumen tersebut digunakan untuk mengetahui lebih dalam tentang kualitas layanan yang ada di SMK Muhammadiyah Braja Sebah. Peneliti menemui dan melaksanakan wawancara pada informan.

### **a. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan Di Smk Muhammadiyah Braja Sebah.**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka didapat hasil untuk mengetahui kualitas pelayanan di SMK Muhammadiyah Braja Sebah saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati), *Tangible* (Berwujud).

## **A. Dimensi *Reliability* (Keandalan)**

Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berupa ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan keakuratan yang tinggi. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di SMK Muhammadiyah Braja Sebah dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

### **a. Kecermatan Petugas Admistrasi Dalam Memberikan Pelayanan**

Kecermatan petugas admistrasi dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Dari ketidak cermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu staf TU harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan siswa akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan cara wawancara, mengatakan bahwa : “Dalam memberikan pelayanan sudah cepat dan tanggap”(KM-K.01.W)

Pernyataan senada juga diperkuat informan lain:

“Sangat baik,ramah dan bukti-bukti pembayarannya selalu diarsipkan supaya tidak terjadi kekeliruan”.(WM-K.01.W)

Jelas sekali bahwa Staf TU dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan hal tersebut sudah di tunjukan oleh Petugas Adminitrasi dalam melakukan proses pelayanan.

### **b. Guru Menguasai Materi Pelajaran Yang Di Ampu**

Guru seharusnya menguasai materi pelajaran sesuai dengan kompetensi pedagogik sehingga materi yang dapat di terima siswa dengan baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan cara wawancara, mengatakan bahwa: “Guru dalam penguasaan materi cukup bagus tetapi masih ada beberapa guru yang dalam menyampaikan materi belum begitu menguasai mungkin dikarenakan guru mengajar mata pelajaran belum sesuai dengan jurusannya”(WK-K.02.W)

Pernyataan senada juga diperkuat informan lain:

“Guru sudah menguasai materi dengan baik tetapi masih ada guru yang kurang mampu untuk menguasai materi” (SK-K.02.W)

Dari pernyataan diatas maka dapat di simpulkan penguasaan materi memang penting dalam proses layanan pembelajaran proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik apabila guru menguasai materi pelajaran yang di ampu.

### **c. Guru Hadir Tepat Waktu Dalam Mengajar**

Kedisiplinan guru dalam datang tepat waktu di saat jam mengajar di kategorikan rendah karena kedisiplinan guru dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, kedisiplinan pelayanan yang ada di SMK Muhammadiyah Braja Sebah belum semuanya bisa datang tepat waktu, hal ini dapat dilihat dari informan yang menyatakan bahwa: “Untuk kehadiran bapak ibu dewan guru sangat memperhatikan walaupun sudah di tegur masih ada bapak ibu dewan guru yang datang terlambat”. (WK-K.03.W)

Selaras dengan yang disampaikan oleh Komite sekolah yang mengatakan:

“Masih ada guru yang datang terlambat karena baru pindah mengajar dari sekolah lain” (KM-K.03.W)



Kedisiplinan guru dalam datang tepat waktu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik sehingga tidak terjadi keluhan dari siswa dalam kekosongan jam pembelajaran.

#### **d. Adanya Laporan Hasil Belajar Siswa Kepada Orang Tua Wali**

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan wali murid didapat informasi sebagai berikut: “....setiap ahir semester anak saya selalu membawa rapor pulang dan di perlihatkan kepada saya” (WM-K.04.W)

Di perkuat pendapat yang di katakan oleh siswa menyatakan bahwa:

“...Laporan hasil belajar di berikan setiap ahir semester tapi di stiap tengah semester kami juga dikasih laporan hasil ujian tengah semester dan bahkan nilai harianpun”(SK-K.04.W)

Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan dalam dimensi *Reliability* dengan indikator adanya laporan hasil belajar kepada siswa dan wali murid di katogorikan “Baik”karena sudah memberikan pelayanan sesuai papa yang di inginkan.

### **B. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan.. Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di SMK Muhammdiyah Braja Selabah dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

#### **a. Kejelasan Wewenang Dan Tanggung Jawab Petugas**

Persepsi responden terhadap layanan pendidikan pada sekolah yang mencerminkan indikator kualitas layanan (responsiveness) termasuk dalam kategori Baik. Penilaian Baik diberikan responden kepada indikator kejelasan wewenang dan tanggung jawab layanan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah. berikut hasil wawancaranya : “kejelasan wewenang sudah di bagi oleh kepala sekolah sesuai dengan tufoksi masing masing dewan guru tugal bagi mana guru melaksanakan tufoksinya masing-masing” (WS-D.01.W)

Pendapat ini didukung pendapat informan yang lain yaitu:

“Kejelasan wewenang dan tanggung jawab sudah cukup bagus semua sudah di berikan tufoksi pembagian tugas oleh kepala sekolah tinggal gimana dari guru yang diberikan tugas untuk menjalankan tugasnya masing-masing” (KM-D.01.W)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, kepuasan responden terhadap indikator responsiveness termasuk dalam kategori baik karena sudah mampu memeberikan tanggung jawab petugas dengan baik.

#### **b. Kecepatan Petugas Dalam Melayani**

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan siswa atau masyarakat tercapai. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan mengatakan bahwa: “Petugas selalu cepat tanggap dalam melayani dan membiasakan budaya antri dan sabar”. (KTU-D.03.W)

Pendapat ini didukung pendapat informan yang lain yaitu:

“petugas dalam memberikan layanan sudah cukup cepat di berikan kepada siswa berkenaan dengan administrasi dan kegiatan lainnya” (WS-D.03.W)

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

#### **c. Prosedur Layanan di SMK Muhammadiyah Braja Sebah.**

Penilaian Baik diberikan responden kepada indikator prosedur layanan di SMK Muhammadiyah Braja Sebah. berikut hasil wawancaranya : “Prosedur layanan yang dilakukan SMK Muhammadiyah sudah cukup bagus sesuai dengan SOP yang ditetapkan sekolah” (KM-D.02.W)

Pendapat ini didukung pendapat informan yang lain yaitu:

“Secara Umum pelayanan Di SMK Muhammadiyah Braja Sebah sudah cukup bagus semua sudah terlaksanakan sesuai prosedur tapi tentunya jugak masih perlu adanya perbaikan yang perlu ditingkatkan lagi” (WK-D.02.W)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, kepuasan responden terhadap indikator *responsiviness* termasuk dalam kategori baik.

#### **d. Metode Pembelajaran Guru**

Sebagai pendidik yang profesional, sudah seharusnya guru harus pintar-pintar dalam memilih metode pembelajaran yang tepat untuk peserta didiknya.

Supaya apa yang diajarkan kepada peserta didiknya bisa dipahami dan bermanfaat, sehingga tujuan pembelajaran pun bisa tercapai secara efektif dan efisien. Peran metode pembelajaran memang sangat penting dalam mencapai

keberhasilan pembelajaran. Oleh karena itu, guru atau pendidik harus benar-benar memilih metode pembelajaran apa yang cocok untuk diterapkan untuk peserta didiknya. Dari sini guru atau pendidik harus mengerti karakter peserta didik, tingkat pemahamannya, sekaligus harus memiliki taktik tersendiri supaya metode pembelajaran yang diterapkan itu tidak terasa membosankan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara persepsi informan terhadap kualitas layanan *responsiveness* pada indikator Metode pembelajaran guru termasuk dalam kategori “kurang baik”, terutama dari segi penggunaan metode pembelajaran. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut: “Secara umum pembelajaran guru sudah bagus, tapi masih ada beberapa guru yang tidak mampu mengembangkan metode pembelajaran biasanya adalah guru dengan usia lanjut jadi system pembelajarannya hanya masih menggunakan ceramah dan mencatat saja” (WK-D.04.W)

Pendapat ini didukung pendapat informan yang lain yaitu:

“Saya lihat ketika pas ada acara musyawarah guru menyampaikan materi di depan kelas dengan cara ceramah” (WM-D.04.W)

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator penggunaan metode pembelajaran perlu diperbaiki lagi untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang ada di SMK Muhammadiyah Braja Selabah.

### **C. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah, meliputi komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di SMK Muhammadiyah Braja Selabah dapat diukur melalui indicator sebagai berikut :

### **a. Guru Mengajar Sesuai Dengan Latar Belakang Pendidikan**

Latar belakang pendidikan serta pengalaman mengajar yang dimiliki seorang guru akan menentukan kualitas pembelajaran di sekolah. Secara umum dapat dikatakan, bahwa apabila seseorang sudah memenuhi kualifikasi tertentu, maka secara otomatis kompetensi yang bersangkutan akan mengikuti kualifikasi tersebut

Pengecekan kredibilitas hasil penelitian pada indikator ini dengan melakukan wawancara mendalam pada informan. Berikut petikan hasil wawancaranya: “Guru yang mengajar tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan salah satu factor banyaknya guru yang mempunya latar belakang pendidikan yang sama dan tidak adanya guru yang sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ada” (WK-J.01.W)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat informan lain, yaitu:

“Guru yang mengajar tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan dan masih belum menyelesaikan S1” (SK-J.01.W)

Hasil yang diperoleh melalui tanggapan masing- masing informan yang menginginkan agar melakukan perbaikan pada indikator guru mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikan karena dinilai “kurang baik” Kualifikasi akademik dan ketidak sesuaian latarbelakang pendidikan guru akan mempengaruhi proses pembelajaran di kelas. Dengan minimnya pengetahuan dan pemahaman terhadap teori, metode, dan strategi pembelajaran, guru cenderung menggunakan pembelajaran satu arah, jauh dari pembelajaran secara aktif, kreatif, efektif, dan menyenangkan (PAKEM), dan pembelajaran semacam ini efektifitasnya rendah.

**b. Guru Dan Staf Mampu Melayani Orang Tua Wali Dan Siswa Dengan Baik**

Menurut Komite sekolah ketika diberikan pertanyaan tentang “Apakah Guru dan staf mampu melayani orang tua dan siswa dengan baik?”, beliau menjawab Berikut petikan hasil wawancaranya: “Sudah Baik, dalam memberikan layanan namun perlu ditingkatkan lagi” (KM-J.02.W)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat informan lain, yaitu: “guru dan staf selalu memberikan pelayanan yang baik kepada wali dan siswa dengan cara bersikap ramah, sopan, dan menghormati”. (WM-J.02.W)

Tanggapan responden terhadap layanan pendidikan pada SMK Muhammadiyah Braja Selehah yang mencerminkan kualitas layanan (assurance) dengan indikator guru dan staf mampu melayani orang tua wali dan siswa dengan dinilai “baik”. hal ini pun sejalan dengan apa yang disampaikan oleh para informan. Berdasarkan pernyataan diatas para informan yang lainpun mengatakan hal yang sama tentang guru dan staf mampu melayani orang tua wali dan siswa dengan baik.

**c. Staf TU Trampil Menangani Urusan Adminitrasi**

Tata usaha sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang tata usaha sekolah kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Semakin lengkap dan akurat data terhimpun maka pemberian pelayanan makin mudah dan pengambilan keputusan makin tepat. Hasil yang diperoleh melalui tanggapan masing- masing informan sebagai berikut: “Petugas sudah trampil dalam menagai aminitrasi “(SK-J.03.W)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat informan lain, yaitu:

“Tenaga Adminitrasi sudah trampil dalam memberikan layanan”(KM-J.03.W)

Tanggapan responden terhadap layanan pendidikan pada SMK Muhammadiyah Braja Selehah yang mencerminkan kualitas layanan (assurance) dengan indikator Staf Tu terampil menangani urusan adminitrasi dinilai “baik” sebagaimana yang terdapat pada transkrip wawancara diatas para informan mengatakan hal yang sama.

#### **D. Dimensi *Empathy* (Empati)**

Empati (*Empathy*), yaitu sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus pribadi kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Sekolah juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan jasa pendidikan, memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu opeasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan jasa pendidikan. Untuk mengukur dimensi *Empathy* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

##### **a. Guru Dan Staf Ramah Dalam Melayani Siswa Dan Orang Tua Wali**

Hasil wawancara informan terhadap kualitas layanan pendidikan pada indikator ini dapat dilihat pada pernyataan informasi berikut: “Guru dan setaf sudah mampu untuk ramah dalam melayani mungkin haya beberapa guru yang belum mampu dikarenakan karakter keperibadian dari guru tersebut” (KM-E.01.W)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat informan lain, yaitu: “Guru dan setaf sudah mampu untuk ramah dalam melayani mungkin haya beberapa guru

yang belum mampu dikarenakan karakter keperibadian dari guru tersebut” (GA-E.01.W)

Hasil wawancara terhadap kualitas layanan pendidikan pada indikator ini termasuk dalam kategori “baik” karena guru dan staf sudah mampu memberikan pelayanan dengan baik dengan cara mampu melayani orang tua wali dan siswa dengan baik.

**b. Guru Dan Staf Berkomunikasi Dengan Efektif Dan Santun Dengan Orang Tua Dan Siswa**

Keramahan guru dan staf pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika guru dan staf pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Untuk mengali informasi maka peneliti melakukan dengan melakukan wawancara mendalam pada informan. Berikut petikan hasil wawancaranya: “Guru Sudah bagus dalam komunikasi terhadap siswa atau pun wali murid” (WM-E.03.W)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat informan lain, yaitu:



“ Guru dan staf sudah berkomunikasi dengan baik tetapi masih ada guru yang nagsih tau dengan nada yang kasar, maksudnya baik tapi kadang kurang enak didengar ” (SK-E.03.W)

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh guru dan staf dalam memberikan pelayanan. Dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **c. Guru Bersikap Adil Kepada Siswa**

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Berikut hasil wawancara: “sudah cukup bersikap adil karena tidak membeda-bedakan siswa” (KTU-E.02.W)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat informan lain, yaitu:

“Guru sudah mampu bersikap adail kepada siswa dalam melaksanakan tugas dan memberikan panismen kepada anak” (GA-E.02.W)

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani siswa ini berarti guru dalam memberikan layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan.

#### **d. Ada Layanan Bimbingan Dan Konseling**

Dari hasil wawancara informan terhadap kualitas layanan pendidikan pada indikator ini dapat dilihat pada pernyataan informasi berikut:

“Layanan bimbingan koseling yang dirangkap oleh wakli kesiswaan tetapi haya memberikan pendampingan kepada siswa-siswa yang bermasalah” (SK-E.04.W)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat informan lain, yaitu:

“Layanan bimbingan konseling di sekolah sebatas kepada sisiwa-siwa yang melanggar peraturan sekolah itu pun juga yang mengani di rangkap oleh wakil bidang kesiswaan karena SMK Muhaammadiyah beraja selebah belum mempunyai guru kusus dalam bimbingan konseling”(WS-D.04.W)

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator adanya layanan bimbingan konseling perlu diperbaiki lagi untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang ada di SMK Muhammdiyah Braja Selabah terutama dengan mecari guru khusus untuk menagai bimbingan konseling.

#### **E. Dimensi *Tangible* (Berwujud)**

Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan sekolah untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainlain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta tampilan karyawan sekolah. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

##### **a. Penampilan Guru Dan Staf Berpakian Rapi**

Dalam melayani pengguna layanan Penampilan guru dan staf sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Dari hasil wawancara didapatkan informasi sebagai berikut:

“Guru dan staf sudah berpenampilan rapi tapi kurangnya dalah beleum bisa untuk seragam dalam setiap harinya, salah satu fator banyak guru yang mengajar guru bukan induk sehingga dating mengajar dari sekolah ini sesuai dengan seragam yang mereka gunakan” (WK-B.03.W)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Siswa sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai :

“Sudah rapi tapiseraram yang digunakan tidak seragam jadinya kurang enak di lihat karena tidak kompak” (SK-B.03.W)

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Guru dan staf sebagai pemberi layanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

#### **b. Kenyamanan Lingkungan Sekolah Bersih**

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Lembaga pendidikan atau sekolah sebagai penyedia layanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan, dari menyediakan tempat yang bersih agar pengguna layanan merasa nyaman. Berkaitan dengan kenyamanan tempat komite sekoah mengatakan bahwa :

“Belum terbilang bersih, ketika saya berkunjung masih banyak sampah berserakan dan rumput liar di halaman sekolah” (KM-B.02.W)

Pendapat ini didukung pendapat informan yang lain yaitu:

“Lingkungan sekolah bersih kadang ketika masim hujan banyak rumput yang tumbuh maklum saja sekolah baru pindah di gedung yang baru in tahun 2017 di areal persawahan” (WK-B.02.W)

Jika siwa sebagai pengguna layanan merasakan suasana nyaman dan bersih maka siswa nyaman berada di sekolah. Tetapi sebaliknya jika tempat kurang nyaman dan tidak bersih maka siwa tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari siswa sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat. Kenyamanan dan kebersihan tempat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan

untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

### **c. Tersedianya Media Pembelajaran**

Tersedianya media pembelajaran dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan Pembelajaran dapat berjalan maksimal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di dapat informasi sebagai berikut:

“Media pembelajaran di SMK muhammadiyah braja sebelah sangatlah kurang tidak ada media pembelajaran yang dapat menunjang kegiatan pembelajaran”(WK-B.04.W)

Pendapat ini didukung pendapat informan yang lain yaitu:

“Kurangnya sarana dan prasarana Sekolah sehingga media pembelajaran kurang tercukupi”(WM-B.04.W)

Dengan tersedianya media pembelajaran dalam proses pelayanan pembelajaran ini sangat diperlukan agar dalam proses pembelajaran dapat maksimal.

### **d. Tersedianya Sarana Dan Prasarana**

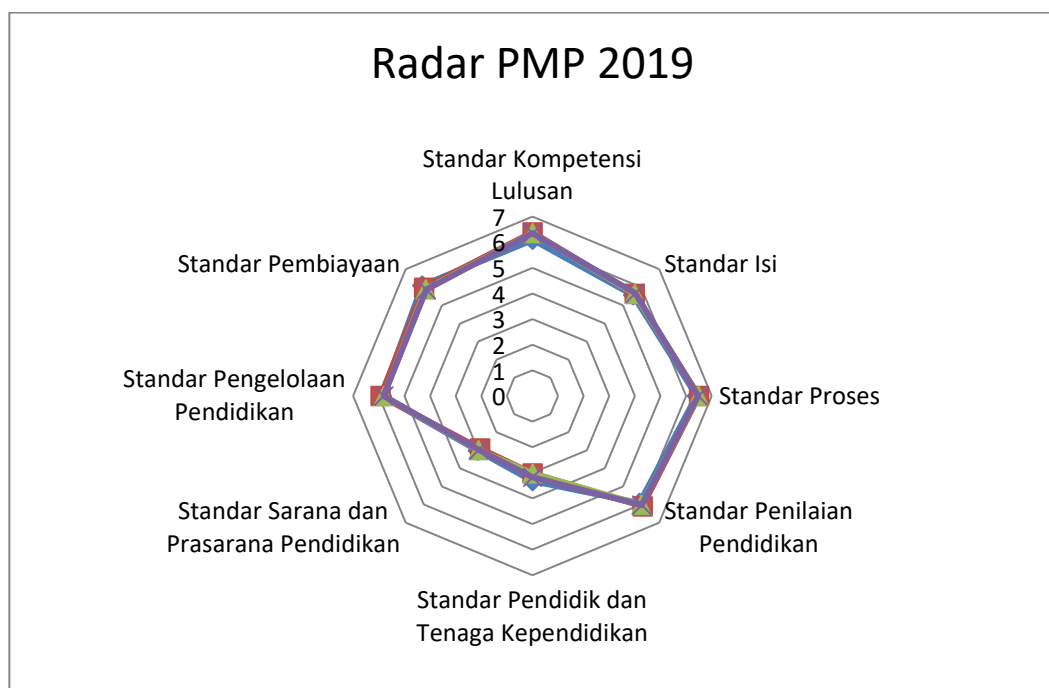
Tersedianya sarana dan prasarana sangat dibutuhkan oleh siswa dalam menunjang kegiatan pembelajaran. Tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dapat memaksimalkan kegiatan pembelajaran. Berdasarkan wawancara yang dilakukan wakil bidang sarana dan prasarana mengatakan bahwa:

“kurang tersedianya lapangan olah raga, perustakaan masih gabung dengan ruang praktik tat busana, kantor kalau untuk lab sudah ada semua masih berusaha

sekolah siapkan karena SMK baru berbenah karena baru pindah di lokasi baru ini baru tahun 2017 maka wajar saja banyak sarana dan prasarana yang belum memenuhi standar” (WS-B.01.W)

Selanjutnya komite sekolah menambahkan ”Belum tersedianya lapangan olah raga dapat dilihat dari belum teredianya lapanagan olah raga dan sarana yang mendukung dan perpustakaan tidak terlalu nyaman karena masih bercampur dengan kelas praktik tata busana dan kantor sehingga perlu adanya ruang perpustakaan tersendiri sehingga pengunjung bisa nyaman dan betah di perpustakaan” (KM-B.01.W)”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Kurangnya sarana dan prasarana di setiap sekolah menjadi masalah yang sangat penting. Kurangnya sarana dan prasarana ini membuat pembelajaran di sekolah berjalan kurang optimal dan tidak mencapai tujuan yang diinginkan.. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti. Peneliti dengan menggunakan observasi dokumen Rapor Mutu sekolah di dapati:



Dalam observasi dokumen peneliti mendapatkan data dari Penjaminan Mutu Pendidikan (PMP), yang dikeluarkan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. PMP ini adalah hasil dari evaluasi diri sekolah yang di isi oleh kepala sekolah, komite, dewan guru dan siswa dari hasil itu bisa kita lihat dalam diagram indikator yang perlu mendapat perhatian dalam di setandar sarana dan prasarana dan standar pendidik dan tenaga pendidikan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat ditarik sebuah gambaran umum Sarana dan prasarana adalah salah satu sumber daya yang menjadi tolak ukur mutu sekolah dan perlu peningkatan terus menerus seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang canggih. Sarana dan prasarana sangat perlu dilaksanakan untuk menunjang keterampilan peserta didik agar siap bersaing terhadap pesatnya teknologi. Sarana dan prasarana merupakan bagian penting yang perlu disiapkan secara cermat dan berkesinambungan sehingga akan menjamin proses belajar mengajar yang lancar. Ketika sarana dan prasarana sekolah tidak memadai maka akan mempengaruhi proses belajar mengajar yang dilaksanakan. yaitu akan menghambat proses mengajar.

### **C. Temuan Penelitian**

Berdasarkan hasil Peperan penelitian yang dipeoleh dengan cara wawancara dan observasi maka Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan siswa sebagai pelanggan.

**a. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan Di SMK Muhammadiyah Braja Selehah.**

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut:

**1. Dimensi *Reliability* (Kehandalan).**

Dimensi ini merupakan kemampuan lembaga pendidikan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan guru dan Staf TU dalam memberikan pelayanan sangat membantu siswa dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian guru dan staf TU dalam pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: (1) Kecermatan petugas admiditrasi dalam memberikan pelayanan, (2) Guru menguasai materi pelajaran yang di ampu, (3) Guru hadir tepat waktu dalam mengajar, (4) Ada laporan hasil belajar siswa kepada orang tua wali. Dalam proses pelayanan SMK Muhammdiyah Braja Selehah sudah menerapkan dimensi *reability*. Penilaian kualitas Layanan yang sudah berjalan sesuai harapan siswa dalam dimensi ini antara lain kecermatan petugas admiditrasi dalam memberikan pelayanan dan ada laporan hasil belajar siswa kepada orang tua wali, kemampuan Guru dan staf TU dalam memberikan pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan siswa atau masyarakat seperti guru menguasai materi

pelajaran yang di ampu dan guru hadir tepat waktu dalam mengajar. Dalam pelaksanaan pelayanan, siswa atau masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan Guru dan staf TU dalam melaksanakan proses pelayanan. Profesionalitas guru dan Staf TU di SMK Muhammadiyah Braja Selehah sangat diperlukan karena kopetensi ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan guru dalam penguasaan materi masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan masih adanya guru yang belum menguasai materi yang di ampu sepenuhnya. Selain itu kedisiplinan guru dalam dalam mengajar tepat waku perlu di perbaiki. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja guru, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan guru yang baik dalam melayani siswa atau masyarakat.

## **2. Dimensi Responsivenes (Ketanggapan).**

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Pelayanan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas layanan yang sudah berjalan sesuai harapan siswa atau masyarakat dalam dimensi ini antara lain kejelasan wewenang dan dan tanggung jawab petugas, prosedur layanan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah dan kecepatan Petugas dalam melayan. Daya tanggap adalah kesediaan guru dan staf TU sebagai pelayan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan Seperti yang di ininkan siwa. Daya



tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

### **3. Dimensi *Assurance* (Ketanggapan).**

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Pelayanan di SMK Muhammadiyah Braja selabah sudah menerapkan dimensi *Assurance* berserta indikatornya. Penilaian kualitas layanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain guru dan staf mamapu melayani orang tua wali dan siswa dengan baik dan Petugas adminitrasi trampil menangani urusan adminitrasi. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan dengan trampil dan baik. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan siswa atau masyarakat seperti guru mengajar tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan dan Penguasaan materi pelajaran guru. Dalam pelaksanaan pelayanan siswa atau masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan Guru dalam melaksanakan proses

pelayanan. Kopetensi pedagogik sangat diperlukan karena kopetensi ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan guru dalam penguasaan materi masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan masih adanya guru yang belum menguasai materi yang diampu sepenuhnya. Selain itu guru mengajar tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan perlu di perbaiki.

#### **4. Dimensi *Emphaty* (Empati).**

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Pelayanan di SMK Muhammadiyah Braja Selabah sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas layanan yang sudah berjalan sesuai harapan siswa atau masyarakat dalam dimensi ini antara lain guru dan staf ramah dalam melayani siswa dan orang tua wali, guru bersikap adil kepada siswa, guru dan staf berkomunikasi dengan efektif dan santun dengan orang tua dan siswa. Menghargai setiap pengguna layanan dengan ramah dalam melayani maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

## 5. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik).

Dimensi ini merupakan kemampuan lembaga pendidikan selaku penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada siswa atau masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga pendidikan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan dalam pembelajaran) serta penampilan dewan guru dan staf TU dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Pada penelitian dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: (1) Penampilan guru dan staf berpakaian rapi, (2) Kenyamanan lingkungan sekolah bersih, (3) Tersedianya media pembelajaran dan (4) Tersedianya sarana dan prasarana. Dalam proses pelayanan SMK Muhammadiyah Braja Selehah Sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Tetapi dalam pelaksanaannya semua indikator belum berjalan sesuai harapan siswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan responden terhadap dimensi *Tangibel* termasuk dalam kategori “kurang baik”. Lembaga pendidikan dalam menyediakan layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.