

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Wacana strategi bersaing menjadi topik sentral dalam beberapa dekade terakhir, khususnya dalam menghadapi era globalisasi. Wacana tersebut tidak bisa dilepaskan dari tiga bahasan utama yaitu jasa atau layanan (*service*), kualitas (*quality*), dan kepuasan (*satisfaction*). Hal tersebut juga berlaku untuk dunia pendidikan, khususnya dunia pendidikan Indonesia yang sedang berjuang demi peningkatan kualitas. Menanggapi hal tersebut, berbagai institusi pendidikan mulai berbenah diri dan melakukan perubahan-perubahan demi meningkatnya kualitas institusinya.

Perubahan-perubahan yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas, salah satunya menggunakan model pengelolaan pendidikan berbasis industri, khususnya bagi institusi pendidikan swasta untuk mengatasi semakin ketatnya persaingan di bisnis pendidikan. Pengelolaan model ini menjabarkan adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Dasar dari manajemen ini adalah konsep *total quality management* yang secara filosofis menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi yang dikembangkan adalah, institusi memosisikan dirinya sebagai institusi jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan institusi sangat mempengaruhi penilaian yang diberikan pelanggan.

Tjiptono dan Chandra (2001:152) dalam bukunya yang berjudul '*Service, Quality dan Satisfaction*' mengatakan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing bagi setiap organisasi, baik organisasi manufaktur maupun industri penyedia jasa, seperti industri pendidikan. Kualitas pelayanan pada akhirnya juga dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Dalam studi mengenai kualitas pelayanan, terdapat beberapa model yang digunakan untuk menjabarkan kualitas pelayanan. Model kualitas pelayanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model servqual (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa yaitu reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. Model SERVQUAL ini dikembangkan dengan maksud membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas pelayanan jasa.

Lebih lanjut, menurut Parasuraman dkk. terdapat lima kesenjangan yang terjadi dalam *service quality*. Kesenjangan yang pertama adalah kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Kesenjangan ini disebabkan karena ketidak cukupan komunikasi antara petugas di level *front line*

service dengan manajemen. Kesenjangan yang kedua adalah kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas pelayanan di mata konsumen. Kesenjangan ini disebabkan karena tidak adanya penyampaian standarisasi yang jelas dari pihak manajemen kepada pihak konsumen dan juga karena tidak ada standarisasi tugas kepada pihak *front line service*. Kesenjangan yang ketiga adalah kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan kenyataan *delivery service* di tingkat *front line service*. Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain karena *role ambiguity*, yaitu kecenderungan yang menimpa *front line service* terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak adanya standarisasi tugas yang jelas dari pihak manajemen, kurangnya sistem kontrol dari manajemen, serta kurangnya *teamwork*. Kesenjangan yang keempat adalah kesenjangan antara kenyataan *delivery service quality* dengan komunikasi eksternal kepada pelanggan. Penyebab utama kesenjangan ini adalah ketidakpastian komunikasi horizontal antar bagian dalam institusi. Kesenjangan yang terakhir adalah kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi tentang pelayanan.

Mempelajari kesenjangan dan penyebab utama kesenjangan pada *service quality*, dapat diambil kesimpulan bahwa permasalahan utama yang menyebabkan kesenjangan *service quality* adalah kurangnya komunikasi, baik secara vertikal dari level manajemen ke level di bawahnya, maupun secara horizontal, dari bagian satu ke bagian lain dalam institusi. *Miscommunication* ini dapat menyebabkan kurangnya pemahaman karyawan akan tugas-tugasnya sehingga penyampaian pelayanan kepada pihak konsumen tidak maksimal. Kurangnya komunikasi juga

menyebabkan kurangnya kontrol dari pihak manajemen terhadap bawahannya sehingga karyawan tidak mengetahui bagian mana dalam pekerjaannya yang harus diperbaiki.

Untuk merumuskan suatu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pendidikan, perlu dikaji landasan teori yang tepat. Salah satu teori yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pendidikan adalah teori mengenai supervisi. Supervisi memiliki tiga tujuan utama yaitu peningkatan kualitas, pengembangan profesional, dan pemberian motivasi guru. Supervisi juga merupakan upaya yang efektif dalam mengusahakan peningkatan kualitas sekolah melalui peningkatan kemampuan guru dan stafnya untuk secara bersama-sama mengembangkan situasi belajar mengajar yang kondusif. Situasi belajar mengajar yang kondusif tercipta karena adanya peran komunikasi yang lebih efektif.

. kondisi saat ini sangat dilematis bagi staf tata usaha , sebab disatu sisi sarat dengan berbagai tuntutan terhadap kualitas pelayanan administrasi dalam meningkatkan profesional belum terwujud sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna jasa, sedangkan sisi lain staf tata usaha yang dihasilkan oleh produsen tunggal yaitu lembaga pendidikan dan tenaga kependidikan (LPTK) memang belum semuanya matang atau profesional, melainkan masih perlu ditingkatkan kemampuannya.

Bertitik tolak dari hal tersebut, tata usaha dinas pendidikan kabupaten pohuwato menata kembali sistem pelayanan yang ada di lingkungan dinas pendidikan untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya.untuk meningkatkan

profesional tata usaha sesuai arahan kepala dinas pendidikan, membahas tentang kecepatan/ketepatan dalam melayani, alat apa saja yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi. Dari sistem pelayanan tersebut jelas bahwa secara ideal staf tata usaha dituntut aktif dalam melayani masyarakat. Karena terkait dengan peningkatan profesional tata usaha serta standar kemampuan yang harus dicapai dalam pelayanan staf tata usaha dalam suatu wilayah. Namun demikian, kenyataan dilapangan tidak semua staf tata usaha dalam pelayanan administrasi masih kurang sehingga saat ini berpengaruh terhadap sistem pelayanan yang kemudian akan mempengaruhi terhadap profesional staf tata usaha.

Kondisi dilapangan pada kualitas pelayanan administrasi dilingkungan dinas pendidikan kabupaten pohuwato berdasarkan wawancara dengan beberapa orang staf tata usaha ditemukan beberapa hal antara lain: (1) waktu dan pelayanannya yang sering tertunda, (2) pelayanan belum menyentuh guru.

Mengacu pada kondisi nyata dilapangan yang telah disebutkan diatas tentang kualitas pelayanan administrasi dilingkungan dinas pendidikan kabupaten pohuwato, maka peneliti terdorong untuk meneliti secara mendalam tentang kualitas pelayanan administrasi dilingkungan dinas pendidikan kabupaten pohuwato.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang dikemukakan diatas, maka focus penelitian ini adalah :

1. prosedur pelayanan administrasi dilingkungan dinas pendidikan kabupaten pohuwato

2. Kecepatan pelayanan administrasi dilingkungan dinas pendidikan kabupaten pohuwato.
3. Ketepatan pelayanan administrasi dilingkungan dinas kabupaten pohuwato.

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian diatas maka dapat diketahui tujuan secara umum yang hendak dicapai dalam kualitas pelayanan administrasi adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Pohuwato.
2. Untuk mengetahui kecepatan pelayanan administrasi di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Pohuwato.
3. Untuk mengetahui ketepatan pelayanan administrasi di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Pohuwato.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut ini.

1. Bahan masukan bagi pengambil kebijakan khususnya bagi dinas pendidikan kabupaten pohuwato dalam pelayanan administrasi dilingkungan
2. Sebagai bahan masukan bagi kepala dinas pendidikan dan sekretaris pendidikan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
3. Sebagai bahan masukan bagi kepala tata usaha dan staf tata usaha sebagai ajang untuk meningkatkan professional.

4. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan mendapat informasi baru mengenai pengetahuan tentang pelayanan administrasi yang harus dimiliki seorang karyawan. Sehingga dengan demikian, dapat memberikan masukan dan pembekalan untuk proses kedepan.
5. Sebagai salah satu bahan acuan/dasar untuk penelitian lebih lanjut.