

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mutu layanan adalah salah satu cerminan sekolah yang memberikan bayangan bahwa sekolah tersebut benar-benar memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan bangsa. Semakin baik mutu layanan yang ada di sekolah tersebut semakin berkualitas pula layanan yang ada dalam sekolah tersebut, begitupun sebaliknya. Seperti penjelasan berikut yang menjelaskan bahwa Mutu layanan akademik merupakan upaya untuk memenuhi keinginan dan ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pengguna (Yakub & Hisbanarto, 2014:83). Menurut Moenir (2001:83), layanan adalah serangkaian kegiatan atau proses. Sebagai suatu proses, layanan berlangsung secara rutin atau berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Sejalan dengan itu, Griffin, R.W. (2000:85) menerangkan bahwa mutu layanan merupakan kondisi dinamis berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan. Mutu layanan akademik yang baik akan memberikan hasil yang baik pula bagi pencapaian tujuan sekolah.

Menurut Parasuraman (dalam Jasfar, F., 2005) dimensi mutu layanan meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan Produk fisik (*tangible*). Semakin baik mutu layanan akademik semakin baik pula pencapaian tujuan sekolah begitupun

sebaliknya. Mutu layanan dapat dilihat dengan cara membandingkan persepsi yang nyata diterima dan diharapkan. Jika layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka mutu layanan akademik dipresepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan jika yang diterima melampaui harapan, maka mutu layanan dipersepsikan sangat baik. Sebaliknya jika mutu layanan diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka mutu layanan dipersepsikan buruk. Layanan akademik sesuai dengan prosedurnya tentunya akan memberikan hasil pencapaian tujuan yang maksimal. Oleh karena itu, dikatakan efektif suatu kegiatan apabila kegiatan tersebut terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

Sekolah adalah suatu organisasi yang terdiri dari beberapa unsur yang saling memengaruhi dan berkaitan satu sama lain. Dalam organisasi yang disebut sekolah melakukan berbagai aktivitas sesuai dengan tujuan yang ingin dicapainya. Tujuan tersebut melekat pada tujuan sekolah sebagai organisasi dan juga tujuan yang melekat pada orang-orang yang menjadi anggota atau penggerak organisasi itu. Aktivitas atau usaha pencapaian tujuan yang dilakukan oleh sekolah akan turut dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti masalah kepemimpinan yang terjadi dalam sekolah tersebut, sehingga juga menentukan bagaimana kondisi atau iklim dari organisasinya. Sebagaimana dikemukakan oleh Milton (1981:5) bahwa untuk penciptaan iklim organisasi yang efektif salah satu faktor yang memengaruhinya adalah kepemimpinan. Jadi organisasi sekolah sebagai suatu sistem yang terstruktur, saling berhubungan dan adanya koordinasi dari anggota kelompok akan memengaruhi terhadap iklim organisasi.

Salah satu faktor penentu keberhasilan layanan akademik di sekolah adalah dilihat dari seberapa besar peran pihak sekolah dalam memfasilitasi dan mendukung ketercapaian tujuan yang diharapkan dari layanan akademik itu sendiri. Oleh karena itu pihak sekolah perlu meningkatkan peran serta kinerja dalam menerapkan memberikan pelayanan akademik dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Sehingga itu diperlukan adanya keseimbangan dan kesinambungan berbagai komponen pendukung dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di SMA Negeri 1 Dungaliyo bahwa pelayanan akademik yang dilakukan di sekolah tersebut belum berjalan dengan maksimal sesuai dengan yang diharapkan. Dalam pelaksanaannya terdapat berbagai kendala yang menjadi masalah, kendala utamanya adalah sering terjadi *error* atau lambatnya kecepatan laman atau *website* yang menjadi halaman pemrosesan sistem informasi sehingga pelaksanaan kegiatan membuang-buang waktu. Oleh karena itu, berdasarkan temuan pada obeservasi yang dilakukan maka penulis tertarik memilih penelitian ini dan membahas lebih mendalam lagi untuk perolehan informasi dalam pelaksanaan layananana akademik berbasis sistem informasi di sekolah tersebut. Mengacu pada uraian yang telah dikemukakan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan memfokuskan pada judul “Analisis Mutu Layanan Sistem Informasi Akademik Di SMA Negeri 1 Dungaliyo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana aspek *bukti fisik* (fasilitas) layanan sistem informasi akademik di SMA Negeri 1 Dungaliyo?
2. Bagaimana aspek *kehandalan* layanan sistem informasi akademik di SMA Negeri 1 Dungaliyo?
3. Bagaimana aspek *daya tanggap* layanan sistem informasi akademik di SMA Negeri 1 Dungaliyo?
4. Bagaimana aspek *jaminan* layanan sistem informasi akademik di SMA Negeri 1 Dungaliyo?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Bagaimana aspek *bukti fisik* (fasilitas) layanan sistem informasi akademik di SMA Negeri 1 Dungaliyo
2. Bagaimana aspek *kehandalan* layanan sistem informasi akademik di SMA Negeri 1 Dungaliyo
3. Bagaimana aspek *daya tanggap* layanan sistem informasi akademik di SMA Negeri 1 Dungaliyo
4. Bagaimana aspek *jaminan* layanan sistem informasi akademik di SMA Negeri 1 Dungaliyo

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi kepala sekolah; hasil penelitian ini menjadi tambahan sekaligus masukan dalam meningkatkan mutu layanan sistem informasi akademik di SMA Negeri 1 Dungaliyo
2. Bagi petugas pelayanan akademik; sebagai bahan perbaikan dalam penerapan dan peningkatan mutu layanan sistem informasi akademik sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang berlaku pada jenjang pendidikan sekolah menengah atas.
3. Bagi peneliti dan pembaca; dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam upaya melaksanakan penelitian khususnya untuk memahami mutu layanan sistem informasi akademik.