

STRATEGI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMP DARUSSALAM MEDAN

Nurliawati¹, Tumiran², Siti Fatimah³, Samira Natasya⁴, Nurhayati Hasibuan⁵,
Rahmat Sulaiman⁶

wnurlia109@gmail.com¹, tumiran@dosen.pancabudi.ac.id², sitif020604@gmail.com³,
samiranatasya@gmail.com⁴, hsbnurhayati08@gmail.com⁵, rahmatsulaiman110@gmail.com⁶

Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang strategi kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan dampaknya terhadap kepuasan siswa di SMP Darussalam Medan. Tujuannya adalah untuk menganalisis: 1) kualitas layanan administrasi kesiswaan, 2) kepuasan siswa terhadap layanan administrasi, dan 3) hubungan antara guru dan siswa mengenai kualitas layanan administrasi kesiswaan. Melalui pendekatan analisis kualitatif dengan metode deskriptif, narasumber dalam penelitian ini adalah guru Al-Qur'an dan Matematika di SMP Darussalam Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Darussalam Medan sudah sangat baik, kepuasan siswa terhadap layanan administrasi ini dapat dilihat dan dibuktikan dengan kemudahan pembayaran SPP, surat menyurat, dan interaksi yang dinamis antara pihak yayasan dengan pengelola unit staf-staf harmonis dengan siswa di SMP Darussalam Medan. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi institusi pendidikan yang berusaha meningkatkan kepuasan siswa melalui peningkatan efisiensi dan efektivitas administrasi kesiswaan.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Siswa.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu kebutuhan pokok yang harus dipenuhi setiap manusia. Menurut konsep pandangan hidup mereka tanpa adanya pendidikan mustahil setiap manusia untuk mewujudkan keinginannya. Oleh sebab itu, pendidikan sangat diperlukan sebagai kegiatan usaha sadar akan tujuan pendidikan untuk mencapai taraf hidup masyarakat yang lebih baik. Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 Nomor 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.¹

Secara mendasar, agama Islam sangat menjunjung tinggi adanya pendidikan dan mengangkat derajat orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan. Hal ini sesuai firman Allah Surah al-Mujadalah ayat 11, yang berbunyi sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu "Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis," lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, "Berdirilah," (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi

¹Departemen Pendidikan Nasional, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1, Ayat 1.

ilmu beberapa derajat. Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan."²

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan baik pendidikan secara formal maupun non formal maka banyak masyarakat yang menyekolahkan anaknya pada suatu sekolah yang memiliki mutu dan pelayanan yang baik. Dalam hal ini sekolah merupakan lembaga pendidikan yang menghasilkan jasa pendidikan yang dapat dibeli oleh pelanggan (peserta didik) maupun pelanggan lainnya. Karena mendapat tuntutan tersebut, maka pihak sekolah berusaha untuk memperbaiki mutu serta pelayanannya. Sekolah dapat dikatakan memiliki mutu dan pelayanan yang baik apabila dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya (peserta didik).

Konsep layanan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller adalah kegiatan yang ditawarkan pada suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun.³ Pelayanan yang baik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, dalam hal ini memungkinkan adanya pemenuhan semua kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting bagi sekolah menerapkan pelayanan yang baik yang dapat menitikberatkan pada kepuasan pelanggan termasuk peserta didik guna memberikan nama baik dalam sekolah tersebut.

Memberikan pelayanan yang baik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia, hal ini merupakan pintu kebaikan bagi siapa yang melakukannya. Dalam surah al-Maidah ayat 2, Allah berfirman yang berbunyi sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُلْجُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشُّهُرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أُمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمُكُمْ شَيْءٌ قَوْمٍ أَن صَدَّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya."⁴

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa Allah memerintahkan kepada kita sebagai umat manusia untuk saling tolong menolong dalam mengerjakan kebajikan dan takwa dan Allah melarang sebaliknya. Apabila kita melanggar ketentuan Allah maka akan diberikan hukuman. Jadi, dalam melakukan interaksi dapat dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan yang berlaku.

Berikut akan dipaparkan latar belakang dari sekolah yang diteliti: Sekolah menengah pertama (SMP) Darussalam merupakan salah satu sekolah yang beralamat di Jl. Darussalam No. 26 ABC Medan Petisah. Sekolah ini juga adalah salah satu yang berada dalam Yayasan Pendidikan Islam Miftahussalam medan. Meskipun di sekolah ini sudah melakukan melayani administrasi untuk memenuhi kebutuhan para peserta didik. Maka dengan itu pihak sekolah membuat strategi kualitas pelayanan administrasi ini untuk memenuhi kepuasan siswa. Yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas terhadap siswa. Sehingga akan tercapainya keinginan dan kepuasan bagi peserta didik. Dengan upaya memberikan informasi yang terkait siswa, pelayanan yang dilakukan dengan

²Q.S. Al-Mujadalah/58: 11.

³Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: Deepublish, 2012), h. 55

⁴Q.S. Al-Maidah/5: 2.

cepat, selalu bersikap ramah kepada siswa ketika memberikan pelayanan administrasi, ketepatan waktu dalam memberi informasi.

Setelah dilakukan observasi SMP Darussalam sudah melakukan pendaftaran siswa dengan cara yang mudah baik secara offline maupun online, pembayaran uang SPP, surat menyurat, kemudian dengan mudah dalam pengelolaan yang lainnya, serta menambah berbagai fasilitas-fasilitas sarana dan prasarana yang mereka butuhkan. Penulis merasa perlu untuk melaksanakan penelitian tentang strategi kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa SMP Darussalam Medan. Masalah inti tersebut kemudian dirumuskan dengan tiga pertanyaan penelitian, yaitu: (1) Bagaimana kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Darussalam medan? (2) Bagaimana kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Darussalam? (3) Apakah kualitas layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan yang kuat antara guru dan siswa?.

METODOLOGI

Untuk mengevaluasi strategi kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena atau situasi tertentu dengan mendeskripsikan secara karakteristik, sifat, dan situasi yang diamati tanpa adanya manipulasi atau intervensi. Penelitian ini biasanya berfokus pada perolehan pemahaman yang lebih mendalam tentang suatu topik melalui pengumpulan data kualitatif seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas layanan administrasi kesiswaan di sekolah SMP Darussalam Medan

Bahwa sekolah yang efektif dapat didefinisikan sebagai sekolah yang dapat memperdayakan setiap elemen penting sekolah, baik secara internal maupun eksternal, dan memiliki sistem pengelolaan yang baik, transparan, dan akuntabel untuk secara efisien dan efektif mencapai visi, misi, dan tujuan sekolah.⁵

Maka yang telah dipaparkan oleh bapak Qiqo: Sesuai dengan di zaman modern ini pelayanan administrasi di sekolah SMP Darussalam juga dilakukan bukan hanya secara *offline* namun secara *online*.

Mulai dari jenis-jenis kegiatan administrasi kesiswaan bahwa sekolah digambarkan sebagai tranformasi, yang mengenal masukan (*input*), pengolahan (proses), dan keluaran (*output*), maka penjelasan administrasi kesiswaan dapat diurutkan menurut aspek-aspek tersebut. Dengan memerhatikan proses pendaftaran siswa sampai mereka meninggalkan sekolah. Maka terdapat empat kelompok pengadministrasian, yaitu:

a. Penerimaan Siswa Baru

Penerimaan siswa baru (PSB) didefinisikan sebagai proses pendaftaran dan penyelesaian siswa dari sekolah lama untuk menjadi siswa baru di satu sekolah, disertai dengan syarat-syarat yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di sekolah tersebut.⁶Namun, jika setiap tahunnya proses penerimaan siswa baru selalu dilakukan secara manual pada masing-masing sub rayon, maka akan menyebabkan berbagai kesulitan dari beberapa pihak yang terkait. Oleh karena itu, dibuatlah berbagai sistem penerimaan siswa baru seperti dengan arah tes, *online* atau yang dikenal dengan nama PSB *online*, jalur bakat

⁵Dedi Susanto, dkk., *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Islam*, (Jambi, Salim Media Indonesia), hal. 82.

⁶Muhammad Yasser Arafat, *Metode Saw untuk Seleksi Penerimaan Siswa Baru Berbasis Web*, (Indonesia: Pascal Books, 2022), hal. 1.

dan prestasi, jalur lingkungan dan sebagainya. Maka penerimaan siswa baru baik secara manual maupun *online* bukan semata melakukan penjangkaran terhadap siswa untuk diterima di sekolah, akan tetapi lebih jauh dari dalam penerimaan siswa baru sekolah harus juga memperhatikan dan mempertimbangkan hak dan kesempatan bagi seluruh siswa untuk memperoleh pendidikan.

Dalam penerimaan siswa baru, sekolah juga dituntut untuk memahami dan menjunjung azas-azas dalam pelaksanaan penerimaan siswa baru. Azas-azas yang harus diperhatikan oleh sekolah antara lain:

1. Objektif, artinya bahwa PSB, baik siswa baru maupun pindahan harus memenuhi ketentuan umum yang telah ditetapkan
2. Transparan, artinya PSB, bersifat terbuka dan dapat diketahui oleh masyarakat termasuk orang tua siswa, untuk menghindarkan penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi
3. Akuntabel, artinya PSB dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik prosedur maupun hasilnya
4. Tidak diskriminatif, artinya PSB dilaksanakan tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan
5. Kompetitif, artinya PSB dilakukan melalui seleksi berdasarkan nilai-nilai yang diperoleh calon siswa dari setiap tahapan seleksi sesuai dengan pembobotan yang sudah ditetapkan.⁷

b. Ketatausahaan Siswa

Sebagai tindak lanjut dari penerimaan siswa maka kini menjadi tugas tata usaha sekolah untuk memproses siswa-siswa tersebut dalam catatan sekolah. Catatan-catatan sekolah dibedakan atas dua jenis yaitu:

1. Catatan untuk seluruh sekolah, seperti buku induk, buku klapper, dan catatan tertib sekolah
2. Catatan-catatan untuk satu kelas (masing-masing), seperti buku kelas (cuplikan buku induk), buku presensi kelas, dan buku-buku lainnya.⁸

c. Pencatatan Bimbingan dan Penyuluhan

Bimbingan adalah bantuan atau tuntunan khusus yang diberikan kepada siswa dengan memperhatikan potensi-potensi yang ada pada siswa tersebut agar berkembang semaksimal mungkin. Sedangkan penyuluhan adalah proses interaksi antar pribadi pembimbing dan terbimbing untuk membicarakan masalah terbimbing untuk mendapatkan pemecahan istilah lain dari penyuluhan adalah konseling atau wawan wuruk.⁹ Maka hampir semua sekolah telah memiliki tenaga yang bertugas melaksanakan bimbingan dan penyuluhan, karena peranannya dalam mendukung keberhasilan siswa.

d. Pencatatan Prestasi Belajar

Pencatatan prestasi belajar ada yang merupakan pencatatan untuk sekolah, untuk masing-masing kelas, dan ada yang untuk siswa sebagai perseorangan, yaitu buku daftar nilai, buku legger, dan buku raport.¹⁰

Dengan pernyataan tersebut, SMP Darussalam dalam kualitas layanan administrasi siswa sangat penting untuk mendukung pengalaman pendidikan siswa. Pelayanan

⁷Candra Wijaya, dkk., *Manajemen Pendidikan Karakter (Membentuk Nilai-Nilai dan Kualitas Karakter Positif Nilai)*, (Medan: Umsu Press, 2023), Hal. 83.

⁸St. Rodliyah, *Manajemen Pendidikan: Sebuah Konsep dan Aplikasi*, (Jember: UIN Jember Press, 2015), hal. 81.

⁹Budiharjo, *Manajemen Pendidikan*, Cet. 1, (Yogyakarta: Samudra Biru, 2018), hal. 57-58.

¹⁰Haetami, *Manajemen Pendidikan Pada Era Perkembangan Teknologi*, (Jawa Barat: CV Jejak anggota IKAPI, 2023), hal. 86.

administrasi kesiswaan mencakup berbagai bidang, mulai dari pendaftaran, pengelolaan akademik, dan dukungan psikologis hingga dukungan fasilitas seperti perpustakaan dan layanan kesehatan. Kualitas layanan ini tercermin dari saya tanggap sistem terhadap kebutuhan siswa, kejelasan prosedur administrasi, kemudahan akses, dan ketersediaan informasi yang relevan. Ketika layanan administrasi siswa berfungsi dengan baik, layanan tersebut membantu menciptakan lingkungan pendidikan yang mendukung dana nyaman, sehingga mempermudah prosesnya bagi siswa.

2. Kepuasan siswa terhadap kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Darussalam Medan

Kepuasan siswa disebut juga dengan sebagai kepuasan pelanggan pengguna layanan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengguna terhadap layanan. Menurut bapak Qiqo: Para siswa di sekolah ini merasa puas dengan pelayanan administrasi yang ada, dibuktikan dengan kemudahan dalam hal pembayaran SPP, surat menyurat, kemudia interaksi yang dinamis antara pihak yayasan dan pengelolaan unit staf-staf harmonis SMP Darussalam ini.

Maka ada faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan administrasi (siswa orang tua, siswa, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya), yaitu dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua siswa ketika mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu, dan apa yang dirasakan setelahnya mengikuti pendidikan (persepsi). Kepuasan siswa yakni suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar, layanan yang cepat dalam hal pembayaran uang SPP yang dilaksanakan oleh pihak sekolah karena adanya kesesuaian antara harapan yang dibutuhkan dengan yang diterimanya.¹¹

3. Kualitas layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan yang kuat antara guru dan siswa

Hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa sangat erat. Jika layanan administrasi kesiswaan berkualitas tinggi, siswa akan lebih puas.

Dengan ini dijelaskan oleh bapak Qiqo: Kualitas layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan yang kuat antara guru dan siswa dibuktikan dengan fasilitas-fasilitas sarana dan prasarana yang sesuai terhadap kebutuhan siswa dengan hak dan kewajiban mereka dan guru juga berkewajiban sebagai mentor (pembimbing) yang mengembangkan skill dan bakat yang dimiliki oleh siswa untuk memaksimalkannya.

Dengan pernyataan tersebut maka ada beberapa unsur-unsur pokok pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan peserta didik yaitu:

a. Hubungan Kesederhanaan dengan Kepuasan Peserta Didik

Kesederhanaan merupakan cara di mana suatu layanan yang dapat dilaksanakan dengan baik, mudah dipahami, mudah dilakukan, serta tanggap dalam memberi layanan.¹²Siswa akan merasa senang karena layanan diberikan dengan cepat, dan mereka akan merasa puas pada akhirnya.

b. Hubungan Kejelasan dan Kepastian dengan Kepuasan Peserta Didik

Kejelasan dan kepastian adalah memberikan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan secara jelas dan pasti atau cara handal. Dengan memberikan layanan yang handal, siswa akan merasa senang karena syarat dan waktu penyelesaian layanan jelas dan pasti.

¹¹M. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Negeri 1 Model Palembang", *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3. No. 1 Mei 2018, hal. 100.

¹²Suyeti dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan untuk Tingkat 1 SMK*, (Indonesia: Ghalia Indonesia Printing, 2005), hal. 46-47.

c. Hubungan Keamanan dengan Kepuasan Peserta Didik

Keamanan adalah proses dan hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum pada masyarakat. Dengan memberikan layanan yang aman, siswa akan merasa nyaman karena kondisi layanan tersebut aman baik secara hukum maupun proses saat diberikan layanan.

d. Hubungan Keterbukaan dengan Kepuasan Peserta Didik

Keterbukaan adalah bagaimana pemberi layanan merasa empati dan memberikan bantuan kepada pengguna dengan cara komunikasi yang baik, misal waktu penyelesaian, rincian biaya serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta atau tidak oleh masyarakat. Dengan komunikasi yang baik dan empati, siswa akan merasa nyaman saat menerima layanan dan akhirnya akan puas.

e. Hubungan Efisiensi dengan Kepuasan Peserta Didik

Efisiensi dapat diartikan bahwa pembelajaran layanan secara handal dan cepat dalam membantu dan memeberikan jasa kepada pengguna. Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan berkaitan dengan efisiensi. Siswa biasanya menginginkan layanan yang cepat karena memiliki kesibukan, termasuk siswa yang memiliki keterbatasan waktu untuk menggunakan layanan karena harus mengikuti pelajaran. Dengan layanan lebih cepat, siswa akan merasa puas dengan layanan yang diterimanya. Jadi logis bahwa efisiensi layanan berkorelasi positif dengan kepuasan.

f. Hubungan Ekonomi dengan Kepuasan Peserta didik

Ekonomi adalah pengenaan biaya layanan (harga) ditetapkan decara wajar. Dengan menetapkan harga yang wajar, siswa akan merasa senang karena uang yang mereka keluarkan untuk mendapatkan layanan tidak terlalu mahal, dan akhirnya mereka akan puas dengan layanan. Bahwa menemukan harga sangat mempengaruhi kepuasan siswa.

g. Hubungan Keadilan Merata dengan Kepuasan Peserta Didik

Keadilan merata adalah cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribu yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh masyarakat.¹³ Dengan memberikan layanan yang adil, siswa akan merasa senang karena tidak ada perbedaan antara layanan siswa yang lebih kaya atau kurang kaya. Pada akhirnya, siswa akan puas dengan layanan.

h. Hubungan Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Peserta Didik

Ketepatan waktu adalag pelayanan dapat disesuaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan. Dengan memberikan layanan yang tepat waktu, siswa akan merasa senang karena layanan diberikan tepat waktu, dan akhirnya siswa akan puas. Salah satu cara untuk meningkatkan siswa terhadap layanan administrasi adalah memberikan layanan tepat waktu.

Berdasarkan hasil observasi dengan layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan kuat antara guru dan siswa. Maka dengan ini sekolah SMP Darussalam memberikan pendekatan yang sederhana yaitu guru dalam pengajaran atau penyampaian materi bisa membantu peserta didik untuk lebih mudah memahami dan meresapi pelajaran. Hal ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pembelajaran. Dalam keamanan sekolah SMP Darussalam memfasilitaskan CCTV setiap masing-masing ruangan kelas, sehingga siswa dapat dipantau baik oleh kepala sekolah, wakil kepala sekolah dan guru-guru yang lainnya. Selain itu, memberikan kemudahan dalam pembayaran SPP, surat menyurat, kemudian interaksi yang dinamis antara pihak yayasan dan pengelola unit staf-staf SMP Darussalam ini.

¹³*Ibid*, hal. 46-47.

Maka dengan komunikasi yang baik dan empati, pelanggan akan merasa nyaman menggunakan layanan dan mendapatkan kepuasan. Kemudian efisiensi dalam pengelolaan waktu, sumber daya, dan proses pembelajaran dapat mempengaruhi pengalaman belajar peserta didik. Tetapi kepuasan peserta didik juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas pengajaran, kecocokan kurikulum, dan lingkungan belajar yang mendukung. Efisiensi yang baik bisa memberikan pengaruh positif pada kepuasan peserta didik, tetapi bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhinya.

Adanya ketersediaan dana untuk fasilitas pendidikan yang lebih baik, program beasiswa, atau bantuan pendidikan meningkat. Sehingga keadilan merata dalam pendidikan menekankan pemberian kesempatan yang setara bagi semua peserta didik, tanpa memandang latar belakang, jenis kelamin, agama, atau faktor lainnya. Saat keadilan merata terwujud dalam sistem pendidikan, setiap peserta didik memiliki akses yang adil terhadap sumber daya, peluang pembelajaran, dan dukungan yang dibutuhkan untuk berkembang secara optimal. Dan ketepatan waktu dapat mempengaruhi kepuasan peserta didik, ini melibatkan berbagai aspek, seperti ketepatan dalam memberikan informasi.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di institusi pendidikan tidak hanya mencakup aspek akademis, tetapi juga melibatkan berbagai elemen yang memengaruhi pengalaman siswa secara keseluruhan. Dalam era yang terus berkembang ini, keberhasilan suatu lembaga pendidikan tidak hanya diukur dari pencapaian akademis, tetapi juga sejauh mana kebutuhan dan harapan siswa terpenuhi.

Strategi kualitas pelayanan diarahkan untuk meningkatkan pengalaman siswa, mulai dari interaksi dengan guru, layanan administratif, hingga fasilitas fisik. Dengan memahami dan merespons secara efektif terhadap kebutuhan individu, lembaga pendidikan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan akademis dan pribadi siswa. Kepuasan siswa bukan hanya menciptakan iklim positif di kampus, tetapi juga berpotensi meningkatkan reputasi lembaga dan memotivasi siswa untuk mencapai prestasi lebih tinggi.

Dalam konteks ini, penelitian dan implementasi strategi kualitas pelayanan menjadi esensial untuk menjaga daya saing dan relevansi lembaga pendidikan. Oleh karena itu, artikel ini akan membahas beberapa strategi kunci yang dapat diadopsi oleh lembaga pendidikan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan kepuasan siswa.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Karim.

Arafatar, Muhammad Yasser. Metode Saw untuk Seleksi Penerimaan Siswa Baru Berbasis Web. Indonesia: Pasca Books, 2022.

Budiardjo. Manajemen Pendidikan, Cet. 1. Yogyakarta: Samudra Biru, 2018.

Candrianto. Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar. Malang: CV. Literasi Nusantara, 2021.

Dedi Susanto, dkk. Administrasi dan Supervisi Pendidikan Islam. Jambi: Salim Media Indonesia.

Djamarah, Syaiful Bahri dan A. Zain. Strategi Belajar Mengajar. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Garum dan Syahrul. Manajemen Bisnis Pendidikan. Kendal: Ahsyara Media Indonesia, 2020.

Haetami. Manajemen Pendidikan Pada Era Perkembangan Teknologi. Jawa Barat: CV Jjejak anggota IKAPI, 2023.

Hasbi, M. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Negeri 1 Model Palembang". Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam,

- vo. 3. No. 1 Mei 2018.
- Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Ihsan. *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam*, 2019.
- Hasil Pencarian-KBBI VI Daring. Accessed December 28. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri>, 2023.
- Nasional, Dapertemen Pendidikan. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1, Ayat 1*.
- Rodliyah, St. *Manajemen Pendidikan: Sebuah Konsep dan Aplikasi*. Jember UIN Jember Press, 2015.
- Satrio, dkk. "Administrasi Kurikulum, Kesiswaan, Pendidikan Tenaga Kependidikan dalam Tinjauan Administrasi Sekolah". *Indonesian Journal of Islamic Educational Management* 4. No. 2, 2021.
- Setiawan. *Administrasi Peserta Didik*.
- Sudarso, Andriansan. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish, 2012.
- Suyeti dan Gita Kurniawan. *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan untuk Tingkat 1 SMK*. Indonesia: Ghalia Indonesia Printing, 2005.
- Tim Pengembang Ilmu Pendidikan FIP-UPI. *Ilmu & Aplikasi Pendidikan Bagian 2*. Imperial Bhakti Utama, 2007.
- Tjiptono, Fandy. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukurab, & Strategi*, ed. Anastasia Diana. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2019.
- W, Gulo. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Grasindo, 2008.
- Wijaya, Chandra dkk. *Manajemen Pendidikan Karakter (Membentuk Nilai-Nilai dan Kualitas Karakter Positif Nilai)*. Medan: Umsu Press, 2023.
- Nugraheni, A. S., Husain, A. P., & Unayah, H. (2023). Optimalisasi Penggunaan Bahasa Isyarat Dengan Sibi Dan Bisindo Pada Mahasiswa Difabel Tunarungu Di Prodi Pgmi Uin Sunan Kalijaga. *Jurnal Holistika*, 5(1), 28. <https://doi.org/10.24853/holistika.5.1.28-33>
- Pontoh, W. P. (2013). PERANAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU DALAM MENINGKATKAN PENGETAHUAN ANAK (Studi pada Guru-guru di TK Santa Lucia Tuminting). *Jurnal Komunikasi*, 21(2), 318. <https://doaj.org>
- Pratiwi, A., & Amri, A. (2019). Penggunaan Sistem Isyarat Bahasa Indonesia (SIBI) sebagai media komunikasi (studi pada siswa tunarungu di SLB "PENGUNAAN SISTEM ISYARAT BAHASA INDONESIA (SIBI) SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI (studi pada siswa tunar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 4(3), 1–12. www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP
- Rahmadani, A. H., & Alfikri, M. (2023). Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Orang Tua Kepada Anak Penyandang Autis Di SLB Melati Aisyah Deli Serdang. 1, 74–80.
- S, W. (2018). Perkembangan Anak Disabilitas... Oleh: Siti Wahyuni. 29, 122–134.
- Setyawan, D. I., Tolle, H., & Kharisma, A. P. (2018). Perancangan Aplikasi Communication Board Berbasis Android Tablet Sebagai Media Pembelajaran dan Komunikasi Bagi Anak Tuna Rungu. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2933–2943. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Ulfah, S. M., & Ubaidah, S. (2023). Penerapan Bahasa Isyarat dalam Pembelajaran bagi Anak Berkebutuhan Khusus Tuna Rungu. *Journal of Disability Studies and Research*, 2(1), 6–23.
- Vianti, desa maria. (2021). Jurnal pelayanan pastoral. *Jurnal Pelayanan Pastoral*, April, 46–55.
- Wijaya, S., Supena, A., & Yufiarti. (2023). Implementasi Program Pendidikan Inklusi Pada

- Sekolah Dasar di Kota Serang. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(1), 347–357.
<https://doi.org/10.31949/educatio.v9i1.4592>
- Wuwungan, N. (2016). Peran Komunikasi Interpersonal Guru Dan Sekolah Pembina Luar Biasa Provinsi. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 4(4), 294–304.
- Yani, M., & Ramli, R. (2022). Analisis Komunikasi Non-Verbal pada Siswa SLBN 1 Bima. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(10), 4475–4483.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v5i10.1042>