

KEPUASAN SISWA TERHADAP MUTU LAYANAN KEAMANAN DAN PARKIRAN SEKOLAH (KPS) DI JENJANG SMA DENGAN TEKNIK *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

Ahmad Muhdor

Jurusan Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang
Email: ahmadmuhdor57@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah dengan menggunakan teknik QFD. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi melalui rekaman. Metode ini dianggap dapat menggali informasi sedetail mungkin. Hasil penelitian ini menunjukkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan faktor terhadap layanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada peserta didik. Selain itu, penerapan QFD dalam pemberian layanan dianggap efektif karena sekolah dapat mengetahui aspirasi peserta didik terhadap kekurangan fasilitas yang sudah disediakan. Hambatan yang dihadapi adalah tempat parkir yang disediakan sekolah tidak memiliki atap sehingga pada saat terjadi hujan, kendaraan peserta didik akan basah. Solusinya yaitu di perlukan pemasangan atap parkir untuk meningkatkan kepuasan peserta didik.

Kata kunci: mutu layanan keamanan, *quality function deployment*

Layanan khusus merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara khusus. Begitu halnya dalam dunia pendidikan yang memerlukan layanan khusus guna diberikan kepada peserta didik dalam menunjang proses pembelajaran. Manajemen layanan khusus akan memaksimalkan peserta didik dalam pembelajaran apabila sekolah menyelenggarakan layanan khusus di sekolah dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Layanan khusus sekolah harus terus dikembangkan dengan menyesuaikan apa yang dibutuhkan peserta didik.

Manajemen layanan khusus merupakan sebuah proses kegiatan dalam memberikan pelayanan kebutuhan kepada peserta didik guna menunjang kegiatan belajar mengajar agar tujuan pendidikan dapat tercapai secara maksimal (Putra, 2016). Pelayanan khusus yang disediakan oleh lembaga pendidikan haruslah sesuai dengan kebutuhan peserta didik agar peserta didik nyaman dan merasa puas dengan fasilitas yang sudah disediakan oleh sekolah.. Lembaga pendidikan dalam pemenuhan layanan khusus terhadap peserta didik harus berpusat pada kualitas agar peserta didik merasa puas dengan layanan diberikan oleh sekolah dengan memperhatikan kebutuhan peserta didik dan merupakan salah satu upaya peningkatan layanan khusus yang ada di sekolah, yang biasanya disebut dengan Total Quality Management (TQM).

Total Quality Management merupakan sebuah strategi dan filosofi manajemen yang mencoba mengintegrasikan semua fungsi organisasi yang terlibat untuk saling bekerja sama dalam meningkatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dari perusahaan tersebut (Alhudri & Heriyanto, 2015). TQM dalam penerapannya, melibatkan semua orang dan semua kegiatan yang ada di suatu organisasi dengan pemenuhan kebutuhan sesuai yang dibutuhkan oleh pelanggan atau konsumen, serta mengutamakan kualitas suatu produk, layanan, atau fasilitas yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Jika dikaitkan dengan QFD (*Quality Function Deployment*), maka pemenuhan layanan atau fasilitas yang diberikan pelanggan harus didasarkan pada suara pelanggan atau konsumen. Menurut Kristianto dkk (2015). QFD

adalah proses perencanaan untuk mengarahkan desain, produksi, dan pemasaran produk dengan cara mengintegrasikan “*Voice of Customer*”, sehingga dalam pemenuhan layanan atau perbaikan layanan maka pemberi jasa harus terlebih dahulu mendengarkan keluhan-keluhan dari pelanggan agar mengetahui apa saja kekurangan dan kelebihan dari pemberian layanan yang sudah diberikan kepada pelanggan. Penerapan QFD dalam lingkungan pendidikan yaitu dengan mengoptimalkan segala pelayanan sekolah. Salah satunya yaitu pelayanan khusus dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan yang ada di lembaga pendidikan tersebut.

Layanan khusus terdapat beberapa jenis yakni layanan khusus perpustakaan, usaha kesehatan sekolah, kantin atau kafeteria, asrama, bimbingan dan konseling, laboratorium, koperasi, layanan keamanan dan parkir sekolah, tempat ibadah, dan transportasi sekolah. Penelitian ini memfokuskan pada layanan keamanan dan parkir sekolah yang ada di salah satu lembaga pendidikan jenjang SMA. Pelayanan keamanan ini akan meningkatkan mutu pendidikan dari segi kedisiplinan serta aman dari insiden yang bahaya dari luar. Dengan adanya pelayanan keamanan dan parkir sekolah akan menjadikan warga sekolah menjadi lebih berkomitmen dalam menciptakan dan menjaga keamanan sekolah.

Layanan keamanan merupakan layanan khusus yang dapat memberikan rasa aman kepada peserta didik selama proses belajar mengajar berlangsung di sekolah misalnya adanya penjagaan oleh satpam sekolah. Layanan keamanan sekolah bisa berupa terdapatnya satpam yang menjaga digerbang pintu sekolah. Dengan adanya jasa satpam akan mengatasi keributan-keributan kecil yang terjadi di sekolah, sedangkan layanan parkir bisa dengan pemberian prasarana tempat parkir yang aman, nyaman, teduh serta bisa menyesuaikan kebutuhan parkir peserta didik, dalam arti lain layanan parkir harus menyesuaikan kapasitas kendaraan yang diparkirkan. Layanan parkir sangat dibutuhkan di lingkungan sekolah karena tanpa adanya layanan parkir maka kendaraan warga sekolah tidak akan tertata dengan rapi dan bisa pula tidak aman karena tidak ada penjagaan untuk kendaraan tersebut.

Peningkatan layanan dalam pendidikan yang semacam itu secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta didik, dan begitu pula sebaliknya. Berdasarkan paparan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan khusus yang diberikan atau disediakan oleh sekolah khususnya pada jenis layanan keamanan dan parkir disekolah, sehingga sekolah dapat menentukan bagaimana dan dimana prioritas yang harus ditetapkan terlebih dahulu saat proses pengembangan produk, layanan atau fasilitas yang akan diberikan kepada pengguna.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut Musianto (2002) pendekatan kualitatif ialah pendekatan yang digunakan oleh peneliti yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data, kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek-aspek deskriptif atau kecenderungan. Peneliti bertindak sebagai pengamat-partisipan dalam mengambil data primer. Data primer telah dikumpulkan dengan bantuan pedoman wawancara dan lembar catatan observasi. Data empiris telah diambil langsung dari SMA At-Taufiq Jombang. Pengamatan direkam dengan lembar observasi sebagai data primer bersama dengan hasil wawancara secara mendalam. Data sekunder digunakan untuk mendukung data primer, kebanyakan berupa buku, jurnal, dan referensi yang berasal dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Observasi dilakukan untuk memverifikasi objektivitas data. Metode dan data sumber telah dilakukan pencocokan seperti pencocokan antara hasil wawancara mendalam dan hasil

observasi, juga pencocokan data primer dan data sekunder. Selanjutnya, peneliti mengurangi objektivitas dengan mengambil beberapa pendapat ahli dan kolega untuk memperjelas hasil data. Data yang terkumpul telah diklasifikasikan dan dikurangi agar sesuai dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Penelitian ini meneliti mengenai tingkat kepuasan konsumen yaitu peserta didik, terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan terutama layanan khusus pada jenis layanan keamanan dan parkir sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut atau keinginan dari peserta didik dalam hal layanan khusus pada jenis layanan keamanan dan parkir yang ada di sekolah guna meningkatkan serta menciptakan hal yang baru dalam pelayanan khusus pada jenis layanan keamanan dan parkir disekolah yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab yang diberikan kepada narasumber untuk memperoleh jawaban yang akan menjadi sebuah data dalam penelitian ini. Wawancara ini akan ditujukan kepada peserta didik yang ada di sekolah SMA At-Taufiq Jombang sebagai narasumber penelitian untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan apa yang diharapkan peserta didik dalam pelayanan khusus di sekolah. Hasil dari wawancara yang berupa tanya jawab dengan narasumber sebagai konsumen akan dijadikan data untuk penelitian.

HASIL

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dalam pelayanan khusus. Adapun penemuan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik menurut narasumber (Kepala Sekolah SMA At-Taufiq, Bapak Ali Muhsin) dalam penelitian ini adalah:

1. Terhadap Keamanan Sekolah

Sekolah dalam meningkatkan kedisiplinan peserta didik di sekolah, menerapkan beberapa kebijakan kepada peserta didik agar dipatuhi dan dilaksanakan terutama di lingkungan sekolah, diantaranya yaitu tidak datang terlambat ke sekolah, tidak membuat kerusuhan di lingkungan sekolah, serta hal-hal yang berhubungan dengan keamanan sekolah. Selain itu, peserta didik juga memiliki kewajiban untuk membantu keamanan dalam proses belajar mengajar yang sedang berlangsung. Setiap peserta didik harus memiliki rasa tanggung jawab bahwa dirinya harus menjaga keamanan, baik di lingkungan sekolah maupun di luar lingkungan sekolah agar nama baik sekolah tidak tercemar dan semua itu juga untuk kepentingan atau keamanan dari diri peserta didik itu sendiri.

2. Terhadap Parkiran Sekolah

Sekolah menyediakan fasilitas tempat parkir yang luas dan tidak membuat peserta didik sulit untuk mengambil atau memarkirkan kendaraan. Hal tersebut merupakan salah satu layanan yang diberikan sekolah kepada peserta didik agar mereka merasa nyaman dan puas dengan layanan yang sudah disediakan oleh pihak sekolah. Selain tempat parkir yang luas, sekolah juga memperhatikan kebersihan dari tempat parkir di sekolah. Setiap hari tepatnya di pagi hari, pihak kebersihan menyapu tempat parkir baik untuk peserta didik maupun pegawai sekolah. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar peserta didik maupun pegawai sekolah merasa nyaman dan senang dengan fasilitas yang sudah disediakan. Tidak hanya itu, pihak sekolah juga memberi tugas kepada penjaga sekolah untuk mengawasi dan merapikan kendaraan peserta didik di parkir sekolah agar keamanan kendaraan dapat terjaga dengan baik dan tempat parkir dapat menampung seluruh kendaraan peserta didik maupun pegawai sekolah.

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat pula temuan yang mengacu pada faktor peserta didik merasa kurang puas dengan pelayanan khusus keamanan dan parkir sekolah yang ada di SMA At-Taufiq. Faktor kurang puas yang diungkapkan oleh salah satu peserta didik di SMA At Taufiq (Muhammad Wekil) yaitu lahan parkir yang ada di SMA At-Taufiq belum terdapat atap sebagai pelindung di area parkir, sehingga apabila hujan kendaraan peserta didik akan basah dan sebaliknya jika cuaca sedang panas maka kendaraan juga akan kepanasan. Narasumber dari pihak peserta didik mengatakan bahwa pernah terjadi pada saat cuaca sangat panas, ban motornya bocor sehingga ia harus mencari tambal ban terlebih dahulu sebelum pulang. Berdasarkan keluhan dari narasumber dari pihak peserta didik yang diutarakan kepada pihak sekolah, maka pihak sekolah akan memperbaiki tempat parkir dengan pemberian atap di tempat parkir agar peserta didik merasa nyaman dengan fasilitas yang sudah disediakan.

PEMBAHASAN

Layanan khusus di sekolah merupakan suatu pemenuhan kebutuhan peserta didik guna menunjang proses pembelajaran. Adapun salah satu layanan khusus yang ada di sekolah yaitu layanan keamanan dan parkir sekolah. Layanan keamanan merupakan layanan yang mengarah pada dari segi kedisiplinan serta keamanan peserta didik dari insiden yang bahaya dari luar lingkungan sekolah, sedangkan menurut Yuda dkk., (2015) layanan parkir merupakan salah satu unsur prasarana yang dibangun bersamaan dengan pembangunan gedung dengan tujuan untuk memfasilitasi kendaraan pemakai gedung. Berdasarkan dari hasil data yang sudah didapatkan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. Rata-rata peserta didik merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak sekolah, namun ada pula yang merasa tidak puas karena beberapa hal, misalnya tempat parkir yang tidak ada atapnya.

Dalam mengembangkan pelayanan khusus keamanan dan parkir sekolah menggunakan teknik Quality Function Deployment, dimana teknik ini merupakan teknik yang digunakan oleh perusahaan dalam pengembangan produk dari pendapat para konsumen atau sesuai dengan keinginan konsumen. Quality Function Deployment (QFD) merupakan pendekatan yang terstruktur guna mendefinisikan sebuah kebutuhan atau tuntutan dari konsumen dan menerjemahkannya menjadi suatu rencana spesifik untuk menghasilkan produk/jasa yang dapat mempertemukan kebutuhan-kebutuhan tersebut (Santika dan Rudy, 2015).

SMA At Taufiq dalam meningkatkan kedisiplinan peserta didik di sekolah, menerapkan beberapa kebijakan kepada peserta didik agar dipatuhi dan dilaksanakan terutama di lingkungan sekolah, diantaranya yaitu tidak datang terlambat ke sekolah, tidak membuat kerusuhan di lingkungan sekolah, serta hal-hal yang berhubungan dengan keamanan sekolah. Selain itu, peserta didik juga memiliki kewajiban untuk membantu keamanan dalam proses belajar mengajar yang sedang berlangsung. Setiap peserta didik harus memiliki rasa tanggung jawab bahwa dirinya harus menjaga keamanan, baik di lingkungan sekolah maupun di luar lingkungan sekolah agar nama baik sekolah tidak tercemar dan semua itu juga untuk kepentingan atau keamanan dari diri peserta didik itu sendiri.

Sekolah dalam pemenuhan kebutuhan peserta didik tentu harus melihat terlebih dahulu apa yang dibutuhkan serta aspirasi yang disampaikan oleh peserta didik. Salah satu layanan khusus yang ada di sekolah yaitu layanan parkir. SMA At Taufiq menyediakan fasilitas tempat parkir yang luas dan tidak membuat peserta didik sulit untuk mengambil atau memarkirkan kendaraan. Hal tersebut merupakan salah satu layanan yang diberikan sekolah kepada peserta didik agar mereka merasa nyaman dan puas dengan layanan yang sudah

disediakan oleh pihak sekolah. Selain itu, tujuan disediakan tempat parkir bagi peserta didik yaitu agar memberikan kemudahan bagi peserta didik yang membawa kendaraan dan dapat melatih ketertiban dan kedisiplinan peserta didik di lingkungan sekolah.

Selain tempat parkir yang luas, sekolah juga memperhatikan kebersihan dari tempat parkir di sekolah karena pada dasarnya kebersihan merupakan langkah awal dari hidup sehat. Namun, parkir tersebut tidak memiliki atap sehingga membuat kendaraan terkena paparan matahari dan ketikan musim hujan kendaraan kehujanan. Sehingga para siswa merasa kurang nyaman dengan tidak adanya atap parkir. Maka dari itu Salah satu solusi untuk meningkatkan kepuasan siswa adalah dengan cara pemasangan atap di parkir.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tersebut dapat kita ketahui bahwa pelayanan khusus yang disediakan oleh lembaga pendidikan haruslah sesuai dengan kebutuhan peserta didik agar peserta didik nyaman dan merasa puas dengan fasilitas yang sudah disediakan oleh sekolah dan di SMA Taufik di temukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik yaitu: (1) pada keamanan sekolah ada kebijakan yang harus di patuhi peserta didik terutama di lingkungan sekolah, diantaranya tidak datang terlambat ke sekolah, tidak membuat kerusuhan di lingkungan sekolah; dan (2) tersedianya fasilitas tempat parkir yang luas di sekolah membuat peserta didik nyaman ketika mengambil atau memarkirkan kendaraan.

DAFTAR RUJUKAN

- Alhudri, Said, dan Meyzi Heriyanto, 2015. "Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau 2 Dosen Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau Kampus Bina Widya KM 12,5 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28298." Tqm volume 2 n : 1-14.
- Kristianto, Andhik Wahyu, 2015. "Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Retail X Surabaya Dengan Pendekatan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment Service Quality Analysis At Retail X , Surabaya About Customer Satisfaction With Service Quality And Quality Function Deployment," Program Studi, Magister Manajemen, Bidang Keahlian, Manajemen Industri, dan Program Pascasarjana.
- Musianto, Lukas S. "Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian." Jurnal anManajemen dan Wirausaha 4, no. 2 (2002): 123-36. <https://doi.org/10.9744/jmk.4.2.pp.123-136>.
- Putra, Adi. "Jurnal of Islamic Education Management ISSN : 2461-0674 Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan) Adi Putra Email : adiputra352@yahoo.com Jurnal of Islamic Education Management 2, no. 2 (2016): 1-15.
- Wibisono, Deny. "Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD." Sosio e-Kons 10, no. 1 (30 April 2018): 56-74. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2262>.
- Santika, dan Rudy Wawolumaja. "Penerapan Quality Function Deployment Dalam Pelayanan Jasa Pendidikan Dan Pengajaran (Studi Kasus Di Sman 1 Parongpong) Implementation Of Quality Function Deployment For Increasing The Improvemen And Prefection The Service Of Education And Teacing (C," t.t., 1-20.
- Yuda, Maulana Rendri, Rahayu Sulistyorini, dan Dwi Herianto. "Studi Optimalisasi Fasilitas Parkir di Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Lampung" 3, no. 3 (2015): 469-82.