

**KUALITAS PELAYANAN PENERIMAAN SISWA BARU DI SEKOLAH
TAMAN KANAK-KANAK SESEIBI TALAGA KECAMATAN
DAMPELAS KABUPATEN DONGGALA**

***QUALITY OF ADMISSION OF NEW STUDENTS AT TAMAN KANAK-KANAK
SESEIBI SCHOOL, TALAGA SCHOOL, DAMPELAS DISTRICT,
DONGGALA DISTRICT***

¹Irmayani, ²Andi Irawan, ³Pariyati

^{1,2,3}*Bagian Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,*

Universitas Muhammadiyah Palu

(Email :irmayani12@gmail.com)

(Email :andi_irawan@gmail.com)

(Email :atipariyati@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pendaftaran siswa baru di Kindegarden Seseibi Talaga, Kecamatan Dampelas Kabupaten Donggala. Jenis resarch ini adalah penelitian kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dibutuhkan terdiri dari data primer dan sekunder. Sampel penelitian terdiri dari 5 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data dilakukan dalam tiga langkah, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang diperoleh yang dipaparkan oleh peneliti umumnya kualitas pelayanan pendaftaran siswa baru di TK Seseibi Talaga sudah baik. Berdasarkan 4 indikator kualitas pelayanan yang diteliti, yaitu ketepatan, kecepatan, murah, dan goreng. Masyarakat menilai bahwa kualitas layanan milik layanan yang akurat, kecepatan, dan ramah.

Kata Kunci: Kualitas layanan, pendaftaran siswa baru

ABSTRACT

The objective of this research is to find out service quality of new student registration in Kindegarden Seseibi Talaga, Kecamatan Dampelas of Kabupaten Donggala. This resarch type is qualitative research. Data collection used observation, interview, and documentation techniques. The data needed consist of primary and secondary data. Research sample consist of 5 people who were selected using purposive sampling technique. Technique of data analysis is done in three steps, namely data reduction, data presentation, and conclusion. The obtained conclusion presented by researcher is generally the service quality of new student registration at Kindergarden Seseibi Talaga has been good. based on the 4 indicators of researched service quality, namely, accuracy, speed, cheap, and friendly. Society graded that the service quality belongs to accurate, speed, and friendly service. Just indicator of cheap service still becomes problem, related to the administrative cost of registration, is supposed by informants expensive enough for school level like Kindergarden .

Keywords : Service quality, new student registration

PENDAHULUAN

Menurut Ivancevich dalam Rokmawanto (2007;117) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan menurut Thoha dalam Sedarmayanti, (2009;243) pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Sedarmayanti (2009;243) mengatakan pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi administrasi negara. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Terkait dengan konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Terkait dengan hal tersebut, Barata (2003;11) mengemukakan bahwa penyedia layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari penyedia layanan.

Pelayanan sendiri merupakan salah satu kebutuhan dalam kehidupan manusia, pelayanan ini dibutuhkan oleh manusia sebab manusia hidup dalam benegara yang di dalamnya terdapat aturan-aturan dan proses-proses administrasi yang harus dilalui. Dengan demikian apa yang disebut dengan pelayanan tidak tiadk akan dapat dilepaskan dalam kehidupan setiap orang yang hidup dalam suatu negara. Sebab dalam kehidupan tersebut banyak kebutuhan-kebutuhan manusia yang berkaitan dengan aturan dan proses administrasi. Misalnya, orang ingin kuliah perlu mendaftar terlebih dahulu kemudian mengikuti tes, lalu setelah lulus mendaftar ulang, membayar SPP, mengisi KRS dan lain-lain. Contoh lain,

manusia ingin mengurus Kartu Keluarga (KK) maka manusia harus melalui proses administrasi sesuai dengan aturan yang telah dibuat oleh negara/pemerintah.

Oleh karena itu, pelayanan telah menjadi bagian dari kehidupan manusia yang hidup bernegara. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan tersebut, negara telah membuat aturan dan menyediakan fasilitasnya, sarana dan prasarananya. Karena pentingnya pelayanan terhadap kebutuhan manusia, pemerintah sebagai penyelenggara negara harus menyediakan sarana pelayanan yang memadai dan berkualitas sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut dalam pengertian bahwa pelayanan tidak sekedar ada, tetapi pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga mereka merasa bahwa dengan pelayanan tersebut, kebutuhan mereka dapat terpenuhi. Dengan demikian pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan memenuhi kriteria-kriteria yang dikemukakan para ahli.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Tangkilisan (2007;209) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasar pada pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup jasa produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Sekolah merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam dunia pendidikan dan sangat menentukan bagi kelangsungan generasi masa depan bangsa, mulai dari level Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) sampai dengan Sekolah Menengah Atas (SMA)/sedrajat. Sekolah merupakan lembaga pendidikan utama bagi keberhasilan masa depan anak bangsa dan keberadaannya sangat dibutuhkan masyarakat yang sadar akan pentingnya pendidikan bagi anak-anak mereka. Sekolah merupakan tempat tempat dimana anak-anak dididik, dibentuk karakternya, dan memperoleh ilmu pengetahuan untuk kepentingan hidup masa depannya.

Sekolah Taman Kanak-Kanak (TK) Ita Seseibi Talaga Kecamatan Dampelas Kabupaten Donggala merupakan salah satu Sekolah yang setiap tahunnya menerima siswa baru. Oleh karena itu, TK Seseibi tentu harus memberikan pelayanan berkualitas dalam proses rekrutmen atau penerimaan siswa baru agar masyarakat semakin tertarik untuk menyekolahkan anaknya di Sekolah tersebut. Oleh karena itu penelitian ini diberi judul: Kualitas Pelayanan Penerimaan Siswa Baru di Sekolah Taman Kanak-Kanak Seseibi Talaga Kecamatan Dampelas Kabupaten Donggala. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

bagaimanakah kualitas pelayanan penerimaan siswa baru di Sekolah Taman Kanak-Kanak Seseibi Talaga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut: Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat kepercayaan informan terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Panitia penerimaan siswa baru di TK Seseibi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tepat

Ketepatan pelayanan, yaitu bahwa penyedia layanan selalu siap ketika dibutuhkan oleh orang yang membutuhkan layanan. ketepatan juga bisa berkaitan dengan tata cara pelayanan yang diterapkan oleh penyedia layanan di dalam memberikan pelayanan. Dengan kata lain bahwa penyedia layanan menyesuaikan diri dengan keinginan dan harapan dari orang-orang yang membutuhkan layanan. ketepatan pelayanan juga berkaitan dengan waktu dan tempat pelayanan tersebut diselenggarakan atau disediakan sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan adanya pelayanan tersebut.

Sehubungan dengan penjelasan diatas, masyarakat selaku pengguna layanan di TK Seseibi, khususnya orang tua siswa yang mendaftarkan anaknya di Sekolah tersebut menilai bahwa pelayanan penerimaan siswa baru yang diselenggarakan TK Seseibi sudah tepat. Baik dari sisi waktu, tempat, dan kesiapan penyedia layanan ketika dibutuhkan. Dari sisi tempat dinilai tepat sebab keberadaan TK Seseibi itu sendiri memang sangat dibutuhkan masyarakat disekitarnya sebagai tempat menyekolahkan anak-anaknya. Dibangunkan sekolah tersebut yang berada di wilayah Desa Talaga tentu merupakan salah satu upaya untuk melayani masyarakat secara lebih dekat. Bisa dibayangkan jika di Desa tersebut tidak sekolah Taman Kanak-kanak seperti TK Seseibi, pasti masyarakat disekitarnya lebih susah mencari sekolah bagi anak-anaknya khususnya tingkat Taman kanak-kanak. Mereka pasti harus mencari sekolah yang jaraknya jauh dari rumahnya.

Oleh karena itu, masyarakat menilai bahwa kehadiran sekolah tersebut untuk melayani masyarakat khususnya dibidang pendidikan sangat tepat karena sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Keberadaan sekolah tersebut oleh masyarakat dirasakan sangat membantu dalam pendidikan anak-anak dan keluarganya. Mereka tidak perlu lagi jauh-jauh mencari sekolah Taman Kanak-Kanak, sebab didesanya sendiri telah ada sekolah.

Ibu Suharni, wali murid yang Penulis wawancarai tanggal 03 Januari 2018 mengatakan bahwa: Menurut saya adanya TK seseibi di desa ini sangat tepat sebab masyarakat memang membutuhkan untuk anak-anaknya sekolah. Tidak jauh-jauh lagi cari sekolah.

Kepatan dari sisi waktu berkaitan dengan waktu dimulainya atau dibukanya pendaftaran penerimaan siswa baru. Dimana pendaftaran dibuka ketika waktunya memang sudah tiba, yaitu pada awal tahun ajaran baru dimana pada saat itu semua Sekolah TK memang sedang dan sudah harus membuka pendaftaran bagi calon siswa baru. Pendaftaran siswa baru memang ada musim dan waktunya setiap tahun, dan harus dibuka tepat pada waktunya, tidak terlalu cepat dan tidak pula lambat.

Ketepatan dalam hal waktu juga berkaitan dengan waktu yang disediakan oleh panitia bagi orang tua calon siswa baru dalam pengambilan dan pengembalian formulir. Masyarakat menilai bahwa waktu yang disediakan oleh pihak sekolah atau panitia penerimaan siswa baru di TK Sesuai dengan harapan masyarakat sekitar. Sebab panitia menyesuaikan waktunya dengan sistuasi setempat, yaitu pengambilan formulir dilakukan baik siang hari maupun malam hari. Hal ini dilakukan sebab profesi masyarakat di sekitarnya sebagian besar adalah petani dan memiliki kesibukan masing-masing sehigga diberi banyak waktu untuk mengambil formulir baik pada siang hari maupun pada malam hari.

Ibu Sarkia, wali murid yang penulis mengatakan:

“Menurut saya sudah tepat, karena formulir biasa diambil dan dikembalikan pada siang hari dan malam hari. Karena kita disini kalau siang pergi ke sawah nanti malam ada kesempatan wawancara tanggal 05 Januari 2018”.

Waktu yang disediakan panitia penerimaan siswa baru di TK Seseibi untuk mengambil dan mengembalikan formulir sangat tepat karena sesuai dengan kondisi masyarakat sekitar. Selain itu, ketepatan disini berkaitan dengan kesiapan panitia yang selalu berada ditempat pada saat dibutuhkan. Panitia penerimaan siswa baru TK Seseibi senantiasa siap dan berada ditempat ketika ada orang tua siswa yang dapat

mengambil formulir, baik pada siang hari maupun malam hari. Oleh karena itu untuk menghindari kekosongan panitia, maka panitia bekerja secara bergantian. Cara lainnya adalah panitia membawa pulang formulir di rumah dan mengumumkan kepada masyarakat bahwa selain di Sekolah fomulir pendaftaran dapat dimabil di rumah salah satu panitia. Sehingga tidak ada hambatan bagi masyarakat untuk mengambil formulir, baik disiang hari maupun dimalam hari. Begitu pulan dengan pihak sekolah tidak ada hambatan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu.

Ada upaya dari pihak TK Seseibi, khususnya panitia penerimaan siswa baru untuk menyasati pemberian layanan agar selalu berjalan dengan baik, yaitu pelayanan dibuat tidak terlalu formal atau harus dilakukan di kantor/disekolah. Sebab yang dilakukan dalam pelayanan ini hanya pengambilan dan pengembalian formulir.

B. Cepat

Kecepatan adalah pemberian pelayanan dilakukan secara cepat, yaitu tidak menunda-nunda dan membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama. Adapun yang dimaksud kecepatan dalam penelitian ini adalah kecepatan panitia penerimaan siswa baru TK Seseibi dalam melayani pemberian formulir dan menerima formulir pendaftaran yang akan dimabil dan telah dikembalikan oleh orang tua siswa. Panitia tidak perlu menunda-nunda dan menyuruh orang tua siswa untuk menunggu. Apalagi, situasi pelayanannya tidak sama dengan di kantor Lurah yang ramai. Orang tua calon siswa baru yang datang mengambil formulir tidak membludak, hanya satu dua orang saja setiap hari dan tidak datang bersamaan. Oleh karena itu, tidak ada alasan bagi panitia untuk membiarkan masyarakat menunggu, begitu datang harus langsung diberikan.

Penelitian penulis memperlihatkan bahwa panitia penerimaan siswa baru di TK Seseibi telah memberikan pelayanan yang cepat, khususnya dalam pengambilan dan pengembalian formulir. Orang tua siswa tidak perlu menunggu, begitu datang langsung diberikan formulir untuk dibawa pulang dan diisi data calon siswa.

Ibu Yanti, wali murid yang penulis mengatakan:

“Menurut saya cepat, tidak disuruh menunggu langsung dikasi formulir untuk diisi di rumah wawancara tanggal 08 Januari 2018”.

Begitu juga pada saat pengembalian formulir, panitia langsung menerima. Dengan catatan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi lengkap. Kalapun harus menunggu hanya beberapa menit saja, sebab berkas yang dikembalikan diperiksa terlebih dahulu oleh panitia apakah sudah lengkap atau belum lengkap, apakah masih ada yang kurang atau sudah

cukup jelas. Jika sudah dianggap lengkap dan cukup berkas diterima dan orang tua siswa boleh langsung pulang.

Ibu Suharni, wali murid yang penulis megatakan:

“Kalau ba kase kembali berkas, panitia memeriksa berkas dulu apakah sudah lengkap atau belum lengkap. Kalu sudah diterima dan kita boleh pulang wawancara tanggal 03 Januari 2018”.

Memang dalam penerimaan siswa baru di TK Seseibi talaga tidak ada hambatan-hambatan yang memungkinkan pelayanan menjadi lambat sebab pelayanannya tidak seperti di kantor-kantor pemerintah. Misalnya di Kantor Dinas Catatan Sipil, Kantor Polisi, kantor pajak, dan instansi lainnya kadang-kadang lambat karena jumlah orang yang harus dilayani sangat banyak dan membuat petgas kewalahan melayaninya.

Di TK seseibi yang teletak di wilayah pedesaan hanya menerima siswa maksimal 50 orang setiap tahun sehingga pendaftar tidak membludak dan tidak merepotkan panitia dalam proses pendaftaran sebab orang yang akan dilayani jumlahnya terbatas, dan tidak datang secara berkelompok.

Pelayanan penerimaan siswa baru di TK Seseibi juga tidak melalui loket untuk mengambil maupun mengembalikan formulir. Orang tua calon siswa baru yang ingin mengambil formulir langsung ke dalam ruangan panitia, dan tidak perlu mengantri.

C. Murah

Di dalam pelayanan publik yang dimaksud murah adalah biaya pelayanan terjangkau dan mampu dipenuhi oleh setiap pengguna layanan. tidak dianggap memberatkan masyarakat, biaya sewajarnya dan sesuai dengan yang semestinya. Murah tidak selamanya berarti harus gratis atau bebas biaya, melainkan tetap dibayar tetapi pembayarannya disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan. murah juga dapat berarti bebas pungutan liar yang dapat memberatkan pengguna layanan.

Dengan demikian indikator ini berkaitan dengan masalah pembayaran yang harus dilakukan oleh calon siswa baru pada saat akan mendaftar menjadi siswa di TK Seseibi Talaga. Masalah ini berkaitan dengan besar kecilnya biaya yang harus dikeluarkan oleh orang tua calon siswa agar naknya dapat bersekolah.

Memang dalam penerimaan siswa baru di TK Seseibi Talaga terdapat biaya pendaftaran yang harus dibayar oleh orang tua calon siswa baru sebesar Rp. 50.000 (*limapuluh ribu rupiah*) sebagai biaya administrasi. Terkait dengan pembayaran tersebut, muncul tanggapan yang berbeda-beda, baik dari masyarakat maupun dari pihak TK Seseibi

selaku penyelenggara. Ada yang menilai bahwa biaya sebesar itu masih wajar dan ada pula yang menganggap mahal dan berat untuk dipenuhi.

Sedangkan Ibu Sarkia, wali murid yang penulis mengatakan:

“Kalau menurut saya biaya Rp. 50.000 itu sudah mahal karena tidak semua orang sama kemampuannya. Bagi orang banyak uang mungkin murah, tetapi bagi kami mahal wawancara tanggal 05 Januari”.

Ternyata sebagian informan mengakui bahwa biaya administrasi Rp. 50.000 masih tergolong mahal, khususnya bagi mereka yang berasal dari kalangan ekonomi lemah. Mereka berharap agar kedepan biaya administrasi sebesar itu dipertimbangkan kembali dan kalau bisa diturunkan lagi agar semua lapisan masyarakat dapat memenuhinya.

Ibu Nur Afni, Guru sekaligus panitia penerimaan siswa baru yang penulis mengatakan:

“Uang sebesar Rp. 50.000 yang dibayar pada saat mendaftar itu adalah biaya administrasi untuk foto copy, pembeli tinta, dan lain-lain, dan saya rasa itu tidak mahal, karena sudah dibicarakan sebelum ditentukan wawancara tanggal 13 Januari 2018”.

Jadi mengenai biaya pelayanan tersebut, masih terjadi perdebatan dan perbedaan pendapat antara pihak TK Seseibi dengan masyarakat. Pihak TK Seseibi menilai bahwa biaya sebesar itu termasuk murah dan sudah dibicarakan diinternal sekolah sebelum diputuskan diterapkan. Biaya tersebut digunakan untuk keperluan administrasi, seperti biaya foto copy, pembeli tinta, pembeli kertas, pembeli buku induk siswa, dan lain-lain.

Sedangkan, bagi orang tua siswa biaya sebesar itu masih mahal jika alasannya adalah biaya administrasi. Orang tua siswa berharap agar pihak sekolah membicarakan kembali dan menyesuaikannya dengan kondisi masyarakat yang memiliki latar belakang ekonomi yang berbeda-beda. Apalagi, level sekolahnya hanya Sekolah Taman Kanak-Kanak.

Meskipun biaya administrasi pendaftaran masuk dianggap cukup mahal orang tua siswa tetap mendaftarkan anaknya sebab sekolah tersebut merupakan satu-satunya sekolah TK terdekat dari tempat tinggalnya dan lebih mudah untuk mengantar anak-anaknya ke sekolah. Bahkan, anak-anaknya bisa berangkat ke sekolah sendiri tanpa diantar. Hal ini berbeda jika harus mencari sekolah TK yang jauh dari tempat tinggalnya akan menyulitkan anak-anak mereka sendiri, sebab tentu setiap hari harus diantar dan dijemput.

Ibu Suharni, wali murid yang penulis mengatakan:

“Kita bukan tidak setuju ada biaya administrasi, tetapi jumlahnya yang perlu dikurangi lagi, mungkin 30.000 saja, kan hanya biaya administrasi wawancara tanggal 03 Januari 2018”.

Masyarakat pada dasarnya tidak menolak biaya administrasi, mereka setuju dengan biaya administrasi tersebut, tetapi jumlahnya yang perlu dikurangi. Sebab masih banyak kebutuhan lain yang harus mereka biayai.

Namun, meskipun terdapat biaya administrasi sebesar Rp. 50.000, masyarakat patut bersyukur sebab selain biaya administrasi tersebut tidak ada lagi biaya tambahan lainnya yang harus dikeluarkan pada saat mendaftarkan anak-anaknya di TK Seseibi. Panitia tidak pernah menerima dan meminta biaya tertentu kepada orang tua siswa yang bisa memberatkan. Selama proses pendaftaran, orang tua siswa hanya satu kali saja mengeluarkan biaya, yaitu pada saat membayar biaya administrasi.

Jadi biaya administrasi sebesar Rp. 50.000 merupakan satu satunya jenis pungutan dalam pelayanan penerimaan siswa baru di TK Seseibi pada saat pendaftaran dan tidak ada lagi pungutan-pungutan yang lain. Walaupun ada yang lain, pembayarannya dilakukan setelah calon siswa resmi menjadi siswa dan telah mengikuti proses belajar mengajar. Dimana biaya-biaya tersebut ditentukan oleh pihak sekolah.

D. Ramah

Ramah adalah sikap bersahabat pemberi layanan kepada penerima layanan, seperti sopan, tersenyum, tidak mengeluarkan kata-kata kotor, tidak menyinggung perasaan penerima layanan, bercanda, tidak marah-marah kepada penerima layanan, memberikan penjelasan dengan baik kepada penerima layanan, mempersilahkan penerima layanan, memberikan petunjuk kepada penerima layanan, mengucapkan terima kasih kepada penerima layanan, dan lain-lain sebagainya.

Kaharusan pemberi layanan bersikap ramah kepada orang dilayani dimaksudkan untuk menciptakan kesan kepada penerima layanan bahwa mereka dilayani, diterima, dihargai, dan dihormati oleh pemberi layanan. Jika kesan tersebut yang mereka tangkap maka akan memberikan keuntungan dan mengangkat citra daripada pemberi layanan itu sendiri.

Sikap ramah pemberi layanan merupakan kesan pertama yang selalu ditangkap oleh penerima layanan, sebab di sinilah pertama kali pemberi dan penerima layanan bertemu. Jika disini penerima layanan sudah menangkap kesan tidak baik, maka semuanya akan dianggap tidak baik. Adapun persoalan, penyelesaian layanan, biaya, dan ketepatan waktu menjadi kesan kedua, ketiga, dan keempat.

Sikap ramah memiliki kesan tersendiri yang berbeda, sebab menyangkut perlakuan yang diterima penerima layanan dari pemberi layanan. Setiap penerima layanan pasti ingin diperlakukan dengan sopan, disambut dengan baik dan penuh senyuman, menerima penjelasan terhadap sesuatu yang belum dimengerti.

Menurut pengakuan informan bahwa panitia cukup ramah terhadap mereka. Hal ini bisa dilihat dari beberapa faktor, antara lain : (1) Sikap sopan panitia dalam melayani, yaitu memberikan perlakuan yang baik dan semestinya, baik dari sisi cara berbicara, cara menyambut, maupun dalam sisi penampilan. Sopan dari sisi berbicara adalah tidak bersuara keras dan tidak mengeluarkan kata-kata kotor. Sopan dalam cara menyambut adalah setiap yang datang dipanggil dan dipersilahkan masuk dan dipersilahkan duduk. Sedangkan sopan dalam penampilan adalah dalam menerima pelayanan panitia berpakaian yang sopan sebagaimana seharusnya. (2) Tersenyum. Disini panitia selalu tersenyum kepada orang tua siswa yang datang mengambil formulir, tidak cemberut atau memperlihatkan mimik tidak senang. Sehingga orang yang dilayani merasa senang dan menangkap kesan yang baik dari pemberi layanan. (3) Bercanda. Seseekali panitia bercanda kepada orang yang dilayani sehingga membuat orang yang dilayani dapat tertawa karena merasa senang ; (4) Memberikan penjelasan kepada orang yang dilayani, baik tidak ditanya maupun pada saat ditanya oleh orang yang dilayani ; (5) Mengucapkan kata “terima kasih”. Kata ini diucapkan kepada orang yang dilayani ketika akan meninggalkan tempat.

Ibu Tarim, wali murid yang penulis mengatakan:

“Menurut saya panitia yang memberikan berkas dan menerima berkas sopan, pakainnya juga sopan wawancara tanggal 10 Januari 2018”.

Panitia penerimaan siswa baru TK Seseibi memperlakukan masyarakat yang dilayani seperti tamu. Jadi cara melayani dan menyambutnya seperti tamu yang datang ke rumahnya, disambut, dipersilahkan masuk, dan dipersilahkan duduk sambil diajak bicara sambil menjelaskan isi formulir, bagaimana mengisinya dan persyaratan administrasi yang harus dilengkapi, seperti foto copy akta lahir.

Keterangan di atas memperlihatkan bahwa panitia penerimaan siswa baru TK Seseibi selalu bersikap ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. mereka menciptakan suasana kekeluargaan dan keakraban dalam melayani sehingga yang memberi layanan dan yang menerima layanan seperti tuan rumah yang menjamu tamunya dengan baik. Panitia tidak mengeluarkan kata-kata kasar, kata-kata kotor dalam berbicara yang dapat menyinggung dan melukai perasaan masyarakat.

Sikap ramah panitia TK Seseibi dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu sikap yang harus dijadikan contoh oleh instansi-instansi lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun levelnya hanya Sekolah Taman Kanak-Kanan yang letaknya di wilayah pedesaan, tepatnya di Desa Talaga mereka tetap berusaha memberikan pelayanan sebagaimana seharusnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

kesimpulan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini adalah secara umum kualitas pelayanan penerimaan siswa baru di TK Seseibi sudah baik. hal ini berdasarkan pada empat indikator kualitas pelayanan yang diteliti, yaitu ketepatan,kecepatan, murah, dan ramah. Masyarakat menilai bahwa pelayanan tepat, cepat, dan raman. Hanya indikator murah yang masih menjadi masalah, yaitu terkait dengan biaya administrasi pendaftaran oleh sebagian informan dianggap cukup mahal untuk level sekolah seperti Taman Kanak-Kanak. Saran yang direkomendasikan peneliti agar kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga dapat menjadi contoh bagi sekolah lain dalam pelayanan penerimaan siswa baru. Disarankan pula agar biaya administrasi pendaftaran yang dianggap masih mahal oleh sebagian masyarakat dipertimbangkan kembali oleh pihak sekolah untuk mencai solusi agar besaran biayanya dapat disesuaikan dengan aspirasi dan kondisi ekonomi masyarakat sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata., Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Dwiyanto., Agus et al. 2007. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan; Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik*. Refika Aditama. Bandung,
- Suhady., Idup. 2003. *Wawasan Kebangsaan Dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Bahan Ajar Diktat Prajabatan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.