

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA
BERBASIS DARING TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
PESERTA DIDIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI 10
JAKARTA TIMUR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan dalam Ilmu Administrasi Negara

Disusun Oleh:

NAMA : KHOZANAH

NPM. : 1933090125

JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

APARATUR



**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

PROGRAM DIPLOMA EMPAT/ SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

TAHUN 2021

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : KHOZANAH

NPM. : 1933090125

JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

APARATUR

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA

USAHA BERBASIS DARING TERHADAP

KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK PADA

MASA PANDEMI COVID-19 DI SEKOLAH

MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI 10

JAKARTA TIMUR

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, 10 September 2021

Pembimbing,



Saut Gracer Sijabat, S.Psi, MM

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Diploma
Empat / Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN di Jakarta pada tanggal 21
Oktober 2021

Ketua,



(Rima Ranintya Yusuf, S.IP, MPA)

Sekretaris,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dian', is written over a faint background watermark of the institution's name.

(Dian Indriyani, S Pd., MM)

Anggota,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Saut', is written over a faint background watermark of the institution's name.

(Saut Gracer Sijabat, S.Psi, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Khozanah

NPM : 1933090125

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Berbasis Daring Terhadap Kepuasan Pelayanan Peserta Didik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 10 Jakarta Timur” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan tugas akhir ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, Oktober 2021

Penulis



Khozanah

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Berbasis Daring Terhadap Kepuasan Pelayanan Peserta Didik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 10 Jakarta Timur. Proses penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis berkat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa diberikan kepada penulis;
2. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah mengizinkan penulis untuk mengikuti perkuliahan di Politeknik STIA LAN Jakarta;
3. Bapak Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si. selaku Ketua Prodi MSDMA Sarjana Terapan yang telah memberikan arahan, bimbingan serta ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Politeknik STIA LAN Jakarta;

4. Bapak Saut Gracer Sijabat, S.Psi, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini;
5. Ibu Aminah, M.Pd. selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 10 Jakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penulisan tugas akhir;
6. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik STIA LAN Jakarta dari berbagai mata kuliah yang selama ini memberikan banyak ilmu dan waktunya kepada penulis;
7. Emak, orang tua yang selalu memberikan semangat serta doa yang tidak putus – putusnya untuk penulis menyelesaikan seluruh tugas dan tanggung jawab penulis, “karena segala kemudahan adalah berkat doa emak”;
8. Ananda Muhammad Mahfudz Arrold yang sudah memberikan waktu “main bersama dengan bunda” dan selalu memberikan doa dan semangat untuk bunda menyelesaikan tugas akhir ini;
9. Mr. Lahe untuk semangat, doa – doa terbaik, dan selalu menjadi garda terdepan mengantar mencari buku – buku referensi untuk tugas akhir ini;
10. Abee Hani Ardiansyah untuk semangat dan doa – doa terbaik, sehingga penulis menyelesaikan seluruh tugas dan tanggung jawab penulis, semoga kebaikan dibalas Allah SWT, Aamiin;

11. Seluruh pegawai tata usaha SMK Negeri 10 Jakarta special untuk “Kupi-Pagi” yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi;
12. Teman – teman seperjuangan Politeknik STIA LAN Jakarta tahun 2019, Chintya, Lutpi, Arif, Ilyas, Satya, Roni dan teman – teman yang lain telah banyak membantu dalam semangat penyelesaian tugas akhir ini;
13. Dan akhirnya, semua pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih. Semoga segala kebaikan yang tulus dari semua pihak dapat diterima oleh Allah SWT serta mendapatkan pahala yang berlipat dari-Nya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Berbasis Daring Terhadap Kepuasan Pelayanan Peserta Didik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 10 Jakarta Timur”. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kemajuan dunia pendidikan di masa yang akan datang.

Jakarta, Oktober 2021

Penulis

Khozanah

ABSTRAK

Khozanah, 1933090125

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA BERBASIS DARING TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI 10 JAKARTA TIMUR

Tugas Akhir, 82 halaman, xviii, 5 bab, tabel 14, gambar 3

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Berbasis Daring Terhadap Kepuasan Pelayanan Peserta Didik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 10 Jakarta Timur. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh Peserta didik (siswa) yang berjumlah 737 orang, adapun jumlah sampel adalah 221 responden. Penelitian ini, menggunakan metode kuantitatif dengan variable X Kualitas Pelayanan dan variable Y Kepuasan Pelayanan. Teknik pengumpulan data yakni menggunakan kuesioner, sedangkan untuk analisis data yakni persamaan regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelayanan di SMK Negeri 10 Jakarta. Dari hasil analisis menunjukan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan sebesar 0.810^{**} , yang berarti kualitas pelayanan berkorelasi terhadap kepuasan pelayanan karena lebih dari 0.01, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelayanan). Dengan demikian bahwa hipotesis penelitian terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 10 Jakarta.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan

ABSTRACT

Khozanah, 1933090125

THE EFFECT OF THE QUALITY OF ONLINE-BASED ADMINISTRATIVE SERVICES ON STUDENT SERVICE SATISFACTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT 10 STATE VOCATIONAL SCHOOL (SMK) EAST JAKARTA

Final Project, 82 pages, xviii, 5 chapters, table 14, pictures 3

*This study aims to determine how much influence the quality of online-based administrative services has on student service satisfaction during the Covid 19 pandemic at State 10 Vocational High School (SMK) East Jakarta. The population in this study were all students (students) totaling 737 people, while the number of samples was 221 respondents. This study uses quantitative methods with variable X Service Quality and variable Y Service Satisfaction. The data collection technique is using a questionnaire, while the data analysis is a simple regression equation. The results of this study indicate that service quality has a positive and insignificant effect on service satisfaction at SMK Negeri 10 Jakarta. The results of the analysis show that service quality on service satisfaction is 0.810**, which means that service quality is correlated with service satisfaction because it is more than 0.01, so H_0 is rejected and H_1 is accepted, meaning that there is an influence between variable X (Service Quality) on variable Y (Service Satisfaction).). Thus, the research hypothesis is that there is an influence of service quality on service satisfaction at the State 10 Jakarta Vocational High School (SMK).*

Keywords: Service Quality, Service Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Permasalahan	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
 BAB II KERANGKA TEORI	 12
A. Tinjauan Teori dan Konsep Kunci	12
1. Pengertian Manajemen	12
2. Tujuan Pendidikan Menengah Kejuruan	13
3. Pengertian Tata Usaha	16
4. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
a. Prinsip – prinsip Kualitas Pelayanan	25
b. Unsur – unsur Kualitas Pelayanan	27
c. Pengukuran Kualitas Pelayanan	30
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	34
5. Kepuasan Pelayanan	35

a. Dimensi Kepuasan Pelayanan	36
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Definisi Operasional Variabel	41
1. Variabel Independen	41
2. Variabel Dependen	42
D. Model Penelitian	44
E. Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
A. Metode Penelitian	46
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	47
1. Populasi	47
2. Sampel dan Teknik Sampling	49
C. Teknik Pengumpulan Data	50
D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	53
1. Teknik Pengolahan	53
2. Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN	59
A. Gambar Umum Objek Penelitian	59
1. Latar Belakang Berdirinya	59
2. Visi dan Misi	60
3. Struktur Organisasi	61
B. Hasil Penelitian	62
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
2. Statistik Deskriptif	65
3. Statistik Inferensial	66
C. Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81

A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	xiv
LAMPIRAN	xviii



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Table 1.2	Rekapitulasi jumlah pelayanan sebelum pandemi covid-19	7
Tabel 1.3	Rekapitulasi jumlah pelayanan setelah pandemi covid-19	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 2.2	Operasional Variabel	38
Tabel 3.1	Rekapitulasi Data Jumlah Peserta Didik SMK Negeri 10 Jakarta.....	41
Table 3.2	Skoring skala likert	46
Tabel 3.3	Skoring skala likert modifikasi	
Table 3.4	Koding Kuesioner	48
Table 4.1	Item-Total Statistics Validitas dan Reliabilitas	57
Table 4.2	Deskriptive Statistics	58
Table 4.3	Tests of Normality.....	61
Table 4.4	Variables Entered/Removed.....	65
Table 4.5	Model Summary	65
Table 4.6	ANOVA.....	66
Table 4.7	Coefficients.....	67
Table 4.8	Correlations	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi SMK Negeri 10 Jakarta.....	55
Gambar 4.2	Histogram Hasil Uji Normalitas Variabel Independent Kualitas Pelayanan	62
Gambar 4.3	Histogram Hasil Uji Normalitas Variabel Dependent Kepuasan Pelayanan	63

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini persaingan bisnis pada dunia usaha semakin ketat selain persaingan dalam penjualan produk. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan suatu bisnis, untuk mengantisipasinya, suatu bisnis dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Persaingan pada pelayanan pun sering kali membuat banyak pelaku bisnis berlomba – lomba meningkatkan kualitas pelayanannya demi kepuasan pelanggan. Peningkatan pada kualitas pelayanan yang diberikan pelaku bisnis diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi loyal terhadap bisnis tersebut.

Peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya pada perusahaan – perusahaan yang bergerak dibidang bisnis produk tetapi juga berlaku pada pelaku – pelaku pelayanan yang bergerak dibidang jasa.

Kebijakan pengembangan sumberdaya manusia (SDM) merupakan bagian dari upaya perusahaan untuk memberikan pembekalan kepada SDM dalam mengantisipasi tuntutan kebutuhan SDM profesional. Keterampilan, sikap, perilaku dan motivasi merupakan upaya pembinaan *soft skill* yang tidak didapat pada diklat *hard skill* yang pada umumnya memberikan keterampilan dan pembentukan keahlian kerja, oleh karena itu untuk menjadikan SDM profesional tidak cukup hanya memiliki keterampilan dan penguasaan tugas, akan tetapi juga harus

memiliki sikap dan perilaku yang mendukung serta motivasi yang tinggi dalam pelaksanaan pekerjaannya.

Pada alinea ke 4 pada Pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tercantum tujuan negara adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pada lembar tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038, dijelaskan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI tahun 2009, Andi Mattalata bahwa kewajiban negara adalah memenuhi kebutuhan setiap warganya melalui suatu sistem yang mengartikan penyelenggaraan pelayanan prima pada masyarakat umum dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga atas barang yang dipergunakan bersama dan atau jasa, serta pelayanan. Hal tersebut merupakan salah satu yang melatarbelakangi munculnya Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Undang – Undang tersebut Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau kumpulan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan baik barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Disamping itu Undang – undang No. 25 tahun 2009 yaitu pada Pasal 8 ayat (2) penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan Pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi

Kebijakan untuk menempatkan pelayanan sebagai faktor utama untuk perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan umum, mengandung konsekuensi bahwa harus mempersiapkan sumber daya manusia yang dimiliki menjadi sumberdaya manusia profesional yang akan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada setiap konsumennya. Kebijakan peningkatan pengembangan sumberdaya manusia profesional untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen merupakan implementasi dari ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Ketentuan tersebut mengikat seluruh perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan umum, seperti PT. Kereta Api Indonesia, Perum Bulog, PT. Pertamina, PT. Telkom, pelayanan publik pemerintahan maupun swasta.

Menurut Dr. H. Bahrul Kirom (2021:5) berdasarkan tuntutan akan kebutuhan dan harapan kepada kemampuan sumberdaya manusia alam melaksanakan tugas secara profesional, yang menjadi masalah adalah rendahnya tingkat kualitas pelayanan bagi para penyelenggara jasa pelayanan publik yang telah menjadi keluhan sebagian besar masyarakat. Keluhan akan rendahnya tingkat kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari banyaknya komplain masyarakat pada kolom pembaca pada surat kabar nasional maupun lokal, komplain yang dilakukan langsung maupun lewat media lainnya. Faktor – faktor yang menjadi bagian dari ketidakmampuan memberikan pelayanan yang baik antara lain: sarana dan fasilitas yang kurang memadai, kondisi lingkungan yang kurang mendukung, tidak tersedianya SDM yang dapat bekerja secara profesional pada bidangnya, dan sebagainya.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi tinggi. Sehingga dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan SDM. Sekolah juga merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang dibuat pemerintah dan pihak swasta yang diyakini merupakan tempat terbaik untuk belajar dan diharapkan mampu menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spriritual, kepribadian dan social serta membentuk manusia yang demokratis dan bertanggungjawab. Oleh sebab itu sekolah harus dikelola secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan sekolah.

Untuk mencapai tujuan pendidikan komponen yang mempunyai peranan penting di sekolah dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik. Dalam rangka menunjang kelancaran proses belajar mengajar di sekolah diperlukan suatu bagian yang disebut tata usaha atau tenaga administrasi sekolah. Tata usaha sekolah (TU) adalah suatu bagian yang mendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai dengan rencana dan tujuan sekolah berupa pemberian pelayanan kepada warga sekolah.

Menurut Tatang S (2017:18) Pelayanan diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Dalam hal pemberian layanan, di sekolah ini biasanya disebut dengan layanan administrasi sekolah. Adminstrasi merupakan usaha untuk membantu, memimpin dan mengarahkan semua kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pemberian layanan administrasi ini dapat diterima oleh siswa sebagai

pelanggan atau konsumen pendidikan mulai dari masuk hingga keluar atau lulus dari sekolah. Menurut Syamsu Yusuf menyatakan sebagai berikut: Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang secara sistematis melaksanakan program bimbingan, pengajaran, dan latihan dalam rangka membantu siswa agar mampu mengembangkan potensinya, baik yang menyangkut aspek moral, spiritual, intelektual, emosional, maupun sosial. Lingkungan sekolah adalah jumlah semua benda hidup dan mati serta seluruh kondisi yang ada di dalam lembaga pendidikan formal yang secara sistematis melaksanakan program pendidikan dan membantu siswa mengembangkan potensinya.

Kenyataannya di lapangan menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi di sekolah yang selama ini dikenal dengan tata usaha masih banyak yang tidak memperhatikan pentingnya memberikan kepuasan pada pelanggan dalam hal ini adalah bagi siswa atau peserta didik. Selama ini banyak staf-staf yang dirasa kurang cakap atau profesional dalam memberikan layanan. Tentunya hal ini akan berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Dari sini apabila lembaga tidak mampu memberikan pelayanan yang baik maka akan berimbas pada pelanggan yaitu siswa. Menurut penelitian Indrawati Aniek (2011:25) baik buruknya pelayanan sangat mempengaruhi mutu lembaga, karena apabila pelanggan merasa tidak puas maka lembaga juga tidak akan banyak peminatnya dan bahkan bisa menjadi hal yang fatal apabila pelanggan merasa tidak mendapatkan apa yang diinginkannya sehingga rasa kepercayaanpun akan hilang.

Untuk mengantisipasi meluasnya pandemi covid-19, dikeluarkanlah Instruksi Gubernur Nomor 16 tahun 2020 Tentang Peningkatan Kewaspadaan Terhadap Resiko Penularan *Corona Virus Disease (Covid -19)* dan dengan diterbitkannya Surat Edaran Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta No.27/SE/2020 tentang Pembelajaran di Rumah (*Home Learning*), mempertimbangkan perkembangan kondisi resiko penularan Infeksi *Corona Virus Disease (Covid -19)*, maka pelaksanaan kegiatan pembelajaran peserta didik di satuan pendidikan formal dan non formal dilakukan di rumah mulai tanggal 16 s.d 29 Maret 2020.

Dengan diterbitkannya regulasi tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengimbau warga Jakarta untuk menghindari kerumunan untuk meleraikan penyebaran virus corona, menutup kegiatan belajar mengajar di seluruh sekolah, dan sekolah mulai diliburkan selama 14 hari.

Sebagai bagian dari layanan pendidikan di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, maka SMK Negeri 10 Jakarta wajib mengikuti peraturan tersebut dan mewajibkan kegiatan pembelajaran dilakukan secara daring atau *online* dari rumah. Sehingga hal tersebut juga berdampak pada pelayanan yang biasa dilakukan secara luring atau tatap muka menjadi pelayanan secara daring.

Berikut ini adalah rekapitulasi data atau jenis (pelayanan) yang diberikan selama tiga bulan sebelum pandemi covid - 19 :

Tabel 1.2
Rekapitulasi jumlah pelayanan sebelum pendemi covid-19

Bulan	Jenis pelayanan	Jumlah pelayanan
Desember 2019	1. Persuratan	20
	2. Informasi KJP	60
	3. Perpustakaan	400
	4. Legalisir Ijazah, raport dan surat lainnya	40
	5. Informasi mutasi siswa	50
Januari 2020	1. Persuratan	30
	2. Informasi KJP	100
	3. Perpustakaan	700
	4. Legalisir Ijazah, raport dan surat lainnya	50
	5. Informasi mutasi siswa	70
Februari 2020	1. Persuratan	30
	2. Informasi KJP	100
	3. Perpustakaan	700
	4. Legalisir Ijazah, raport dan surat lainnya	40
	5. Informasi mutasi siswa	40

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan sebelum masa pandemi covid-19 banyak, dan petugas tata usahapun mudah untuk berkoordinasi langsung dengan pegawai lainnya semisal bagian perpustakaan dan pegawai pelayanan KJP.

Komunikasi antara peserta didik dan pegawai tata usaha pada saat kegiatan daring seperti kebingungan karena pegawai tata usaha yang tidak menguasai jawaban dari pertanyaan yang diberikan peserta didik, semisal perihal KJP, pembuatan surat, peminjaman buku, dan lain – lain. Hal tersebut membuat peserta didik harus membutuhkan waktu dalam menerima jawaban dari pegawai tata usaha karena pihak tata usaha harus saling berkoordinasi ke petugas pelayanan yang dimaksud oleh peserta didik. Ketidak puasan tersebut membuat beberapa orang tua

ikut menanyakan informasi – informasi yang terkait langsung datang ke sekolah, sehingga sekolah cukup kerepotan di masa pandemi perihal pelayanan.

Berdasarkan keluhan dan permasalahan tersebut dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, serta mudah diakses oleh seluruh peserta didik, maka dibuatlah layanan melalui aplikasi *whatsapp* tim pelayanan *contact center* dan difasilitasi oleh sekolah berupa nomor petugas tata usaha sebagai petugas pelayanan yang diharapkan dengan layanan *contact center* ini akan memberikan solusi atas permasalahan – permasalahan dalam sistem pembelajaran, kebutuhan – kebutuhan peserta didik menunjang pencapaian pembelajaran serta visi, misi sekolah.

Nomor *contact center* ini kemudian disebarakan melalui grup – grup kelas dan angkatan, serta media sekolah seperti *website* sekolah.

Hal tersebut memang memudahkan peserta didik untuk dapat menghubungi petugas pelayanan tata usaha. Tuntutan pelayanan yang optimal untuk pemenuhan kebutuhan peserta didik terus diusahakan oleh petugas pelayanan demi kepuasan pelayanan peserta didik.

Beberapa komunikasi pelayanan yang diterima oleh petugas pelayananpun beragam ada yang bertanya tentang informasi syarat – syarat mutasi siswa, informasi beasiswa, informasi peminjaman buku perpustakaan dan pelayanan – pelayanan lainnya. Hal tersebut membuat petugas pelayanan tata usaha SMK Negeri 10 Jakarta merasakan kendala yang berbeda.

Berikut ini adalah rekapitulasi data atau jenis (pelayanan) yang diberikan selama tiga bulan setelah pandemi covid - 19:

Tabel 1.3
Rekapitulasi jumlah pelayanan setelah pendemi covid-19

Bulan	Jenis pelayanan	Jumlah pelayanan
Maret 2020	1. Persuratan	5
	2. Informasi KJP	10
	3. Perpustakaan	20
	4. Legalisir Ijazah, raport dan surat lainnya	10
	5. Informasi mutasi siswa	0
April 2020	1. Persuratan	10
	2. Informasi KJP	50
	3. Perpustakaan	30
	4. Legalisir Ijazah, raport dan surat lainnya	20
	5. Informasi mutasi siswa	5
Mei 2020	1. Persuratan	50
	2. Informasi KJP	200
	3. Perpustakaan	700
	4. Legalisir Ijazah, raport dan surat lainnya	50
	5. Informasi mutasi siswa	20

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pada awal-awal pelayanan pada masa bulan awal pandemi covid-19 dan merupakan bulan awal sekolah berbasis daring diselenggarakan yaitu bulan Maret 2020 terjadi penurunan drastis karena peserta didik bingung harus bertanya kemana, permasalahan pada bulan tersebutpun timbul dari pelayanan berbasis daring adalah petugas tata usaha yang harus berperan sebagai petugas pelayanan kurang.

Pada saat pelayanan menggunakan sistem daring petugas tata usaha yang diberikan tugas pada pelayanan siswa hanya 1 (satu) orang hal tersebut dikarenakan pegawai tata usaha yang hadir dibatasi sehingga mulai timbul permasalahan yaitu kesulitannya berkoordinasi dengan petugas pelayanan lainnya, tidak adanya acuan baku atau standar operasional pelayanan (SOP) dalam pelayanan secara daring hal

tersebut tentu membuat pelayanan terhadap peserta didik tidak optimal dan mempengaruhi kepuasan pelayanan peserta didik.

Pemberian tugas kepada pegawai dengan tugas tambahan sebagai petugas pelayanan juga memicu ketidak profesionalan petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas tambahan tersebut, sehingga pelayanan yang seharusnya mampu mengurangi permasalahan malah sebaliknya menambah beban baru bagi pelayanan tata usaha berbasis daring, selain itu kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan juga dianggap kurang menguasai, hal tersebut juga karena kurangnya dukungan secara kemampuan dalam penguasaan berkomunikasi petugas pelayanan yang dianggap kurang.

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka yang menjadi pokok permasalahan baru yaitu: Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan tata usaha berbasis daring terhadap kepuasan pelayanan peserta didik pada masa Pandemi Covid 19 di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 10 Jakarta Timur.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tata usaha berbasis daring terhadap kepuasan pelayanan peserta didik pada masa Pandemi Covid 19 di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 10 Jakarta Timur.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah:

a. Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman dan menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam bidang manajemen pelayanan.

b. Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha berbasis daring terhadap kepuasan pelayanan peserta didik pada masa Pandemi Covid 19 di SMK Negeri 10 Jakarta Timur. Selain itu bagian tata usaha SMK Negeri 10 Jakarta terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan metode – metode baru sebagai penunjang kepuasan pelayanan peserta didik baik pada masa pandemi covid 19 maupun paska pandemi covid 19.