

**PERSEPSI PESERTA DIDIK TERHADAP OPTIMALISASI PELAYANAN  
PENDIDIKAN BERDASARKAN PERATURAN PEMERINTAH  
NOMOR 19 TAHUN 2005 TENTANG STANDAR NASIONAL  
PENDIDIKAN DI SMA YP UNILA  
BANDAR LAMPUNG  
(Jurnal)**

**Penulis**

**Ladyanst  
Berchah Pitoewas  
Hermi Yanzi**

**Penyunting  
Holilulloh**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2013**

## ABSTRAK

### **PERSEPSI PESERTA DIDIK TERHADAP OPTIMALISASI PELAYANAN PENDIDIKAN BERDASARKAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 19 TAHUN 2005 TENTANG STANDAR NASIONAL PENDIDIKAN DI SMA YP UNILA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**(Ladyanst, Berchah Pitoewas, Hermi Yanzi)**

Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana persepsi peserta didik terhadap optimalisasi pelayanan pendidikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Subjek yang diteliti merupakan peserta didik di SMA YP Unila Bandar Lampung tahun pelajaran 2012/2013. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 114 orang. Teknik pokok pengumpulan data menggunakan Teknik Angket. Analisis data menggunakan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari indikator pemahaman diperoleh 90 responden atau 79% berkategori paham. Berdasarkan indikator tanggapan, sebanyak 56 responden atau 49% berkategori cukup optimal. Berdasarkan indikator harapan, sebanyak 47 responden atau 41% berkategori terlaksana. Optimalisasi pelayanan pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung berdasarkan indikator standar proses, diperoleh 58 responden atau 51% berkategori cukup optimal. Berdasarkan kategori standar pendidik dan tenaga pendidikan, diperoleh 74 responden atau 65% berkategori cukup optimal. Selanjutnya, dari indikator standar sarana dan prasarana, diperoleh 63 responden atau 55% berkategori sangat optimal. Berdasarkan indikator standar pengelolaan, diperoleh 69 responden atau 61% berkategori sangat optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi peserta didik terhadap optimalisasi pelayanan pendidikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung telah memenuhi standar dan pelayanan pendidikan yang telah disediakan oleh sekolah tersebut dapat dipahami serta difungsikan sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

**Kata Kunci: Pelayanan Pendidikan, Standar Nasional Pendidikan**

## ABSTRACT

### **STUDENT PERCEPTIONS OF THE EDUCATIONAL SERVICES OPTIMIZATION BASED ON GOVERNMENT REGULATION 19<sup>th</sup> 2005 ABOUT NATIONAL STANDARDS OF EDUCATION IN SENIOR HIGH SCHOOL YP UNILA BANDAR LAMPUNG**

**By  
(Ladyanst, Berchah Pitoewas, Hermi Yanzi)**

The aimed of this research was to explain how students perception the optimization of education services based on Government Regulation 19<sup>th</sup> 2005 about National Standards of Education in Senior High School YP Unila Bandar Lampung. Method used descriptive. The subject researched was students in Senior High School YP Unila Bandar Lampung in year 2012/ 2013. Samples were 10% or 114 persons. Data were analyzed using percentage formula.

The results showed that based on understanding indicator, 90 respondents or 79% fall into the category of understood. Based on response/opinion indicator, 56 respondents or 49% fall into the quite optimally category. Based on expectation indicator, 47 respondents or 41% fall into the accomplished category. The optimization of educational services in Senior High School YP Unila Bandar Lampung based on standard process indicator, 58 respondents or 51% fall into the quite optimally category. Based on category of educators and education personnel standard, 74 respondents or 65% fall into the quite optimally category. Furthermore, based on indicator of infrastructure standard, 63 respondents or 55% fall into the highest optimized category. Based on management standard indicator, 69 respondents or 61% fall into the highest optimized category.

Thus it can be concluded that the perception of students toward the optimization of educational services based on Government Regulation 19<sup>th</sup> 2005 about National Standards of Education in Senior High School YP Unila Bandar Lampung have to meet the standards and the services that have been provided school education can understand and function according to the needs of students.

**Keywords: Education Services, National Standards of Education**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Sekolah yang berkualitas merupakan sekolah yang mampu mewujudkan peserta didik yang bermutu, yang sesuai dengan tujuan pendidikan yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, terampil, berbudi pekerti luhur, bertaqwa kepada Tuhan YME, serta memiliki kepribadian yang baik.

Sekolah yang berkualitas sangat erat kaitannya dengan pemberian layanan pendidikan yang bermutu. Demi terciptanya pencapaian mutu pendidikan, sekolah sebagai pelaksana pendidikan harus berupaya secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada peserta didiknya dan untuk mengetahui tingkat ketercapaian kualitas itu, maka sekolah berkualitas harus merujuk kepada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di Indonesia. Standar Nasional Pendidikan ini merupakan kriteria minimal tentang sistem pendidikan yang berlaku di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, terdapat delapan standar yang menjadi sorotan dalam melaksanakan Standar Nasional Pendidikan yang meliputi:

1. Standar isi
2. Standar proses
3. Standar kompetensi kelulusan
4. Standar pendidik dan tenaga kependidikan
5. Standar sarana dan prasarana
6. Standar pengelolaan
7. Standar pembiayaan
8. Standar penilaian pendidikan

(Sumber: PP No. 19 Tahun 2005)

Salah satu bentuk dukungan terhadap Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, beberapa sekolah di Bandar Lampung merespon positif dengan menjalankan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan, termasuk SMA YP Unila Bandar Lampung. SMA YP Unila secara berkesinambungan berupaya meningkatkan mutu atau kualitas belajar mengajar sehingga dicapai prestasi yang maksimal.

SMA YP Unila telah berusaha mengoptimalkan pelayanan bagi peserta didiknya, pelayanan tersebut berupa pelayanan fisik maupun non fisik. Pelayanan yang diberikan didasarkan dan disesuaikan dengan Standar Pendidikan Nasional Indonesia yang telah disebutkan di atas.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memenuhi standar nasional pendidikan tersebut merupakan faktor yang sangat vital bagi peningkatan akses layanan dan mutu pendidikan. Semakin lengkap dan baik sarana dan prasarana yang

ada, maka akan semakin efektif proses belajar mengajar dilaksanakan dan peserta didik akan semakin mudah menyerap setiap materi yang diajarkan.

Tanggapan peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah beragam, ada yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak sekolah ada pula yang merasa bahwa sekolah belum benar-benar mengoptimalkan pelayanannya.

Penelitian ini terfokus pada persepsi peserta didik terhadap optimalisasi pelayanan pendidikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung.

### **Tinjauan Pustaka**

Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan interaksi dengan lingkungan sekitar. Dalam melakukan interaksi itu manusia sering melakukan persepsi dalam lingkungannya. Persepsi terhadap suatu objek akan berbeda pada masing-masing individu tergantung pada pengalaman, proses belajar, sosialisasi, cakrawala, dan pengetahuan masing-masing individu tentang objek tertentu.

Kartini (2001:67) menyatakan bahwa “Persepsi adalah pandangan dan interpretasi seseorang atau individu terhadap suatu kesan objek yang diinformasikan kepada dirinya dan lingkungan tempat ia berada sehingga dapat menentukan tindakannya”.

Slameto (2003:102) mengemukakan bahwa “Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia”.

Pendapat lain dikemukakan oleh Warsito Wirawan Sarwono (2009: 86) “Persepsi adalah kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan perhatian terhadap suatu objek”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan cara pandang seseorang atau individu terhadap suatu kesan objek yang masuk melalui otak manusia yang diinformasikan kepada dirinya dan lingkungan tempatnya berada sehingga ia dapat membedakan, mengelompokkan, memfokuskan perhatian terhadap objek tersebut.

Salah satu komponen dalam sistem pendidikan adalah adanya peserta didik, peserta didik merupakan komponen yang sangat penting dalam penyelenggaraan sistem pendidikan karena seseorang tidak bisa dikatakan sebagai pendidik apabila tidak ada yang didiknya. Peserta didik merupakan sekelompok orang dengan usia tertentu yang belajar baik secara kelompok atau perorangan.

Peserta didik juga disebut murid atau pelajar. Peserta didik adalah orang yang memiliki potensi dasar yang perlu dikembangkan melalui pendidikan, baik secara fisik maupun psikis, baik pendidikan itu di lingkungan keluarga, sekolah, maupun di lingkungan masyarakat dimana anak tersebut berada.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa “Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa peserta didik merupakan anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, melakukan pembelajaran baik secara kelompok atau perorangan, sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai dengan tujuan nasional pendidikan.

Dengan meningkatnya kualitas pendidikan maka akan tercipta sumber daya manusia yang berkompeten dan mampu bersaing di dunia kerja yang akan berdampak pada kemajuan suatu negara. Salah satu upaya yang dapat ditempuh adalah dengan mengoptimalkan proses pembelajaran di sekolah.

Optimalisasi berasal dari kata “opimal”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Optimal adalah suatu hal yang baik; tertinggi; paling menguntungkan”. Sedangkan menurut Sisjiatmo (1990:266) “Optimal adalah berusaha memaksimalkan sesuatu yang diinginkan”.

Menurut Tim Penyusun Kamus Bahasa Indonesia (1998:705) “Optimalisasi merupakan proses, cara atau perbuatan mengoptimalkan”. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik, paling tinggi atau paling menguntungkan. Sedangkan menurut Sudjana (2008:8) “Optimalisasi adalah setiap upaya yang sistematis dan disengaja untuk menciptakan kondisi-kondisi maksimal”.

Menurut Yuwono (1994) “Optimalisasi adalah perihal mengoptimalkan suatu proses atau kegiatan yang diarahkan untuk mencapai atau mendapatkan hasil yang terbaik.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses atau kegiatan yang bertujuan untuk meminimalkan atau memaksimalkan suatu program agar mendapatkan hasil yang diharapkan.

Proses pendidikan dan pembelajaran pada dasarnya merupakan kegiatan positif yang memfasilitasi anak didik untuk memperoleh informasi yang dapat mengubah kondisi dirinya menjadi lebih baik. Oleh karena itulah, maka diperlukan suatu kondisi yang dapat mewujudkan tujuan tersebut. Dalam hal ini kita perlu menyadari bahwa menciptakan kondisi yang kondusif merupakan salah satu bentuk pelayanan sekolah kepada anak didik sehingga tujuan pembelajaran dapat dicapai secara maksimal.

Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Aulia Rahayu (2013:54) “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Sedangkan menurut Anton Adiwiyoto dalam Hendra Hadiwijaya (2011:224) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu yang sangat subyektif dan sulit didefinisikan karena pelayanan sebagai subyek yang melakukan suatu transaksi dapat bereaksi secara berbeda terhadap apa yang kelihatannya seperti pelayanan yang sama”.

Menurut Moenir sebagaimana dikutip oleh Hendra Hadiwijaya (2011:224) “Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya”..

Pendapat lain dikemukakan Siagian dalam Hendra Hadiwijaya (2011:244) “Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka”.

Dari beberapa pengertian pelayanan yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui suatu aktivitas atau kegiatan orang lain. Subjek dari pelayanan adalah pelanggan yang dapat memberikan suatu reaksi yang berbeda terhadap pelayanan yang kelihatannya sama

Penelitian ini membahas mengenai persepsi peserta didik terhadap optimalisasi pelayanan di SMA YP Unila. Dalam penelitian ini yang dimaksudkan dengan pelanggan adalah peserta didik di SMA YP Unila sebagai pengguna langsung dari pelayanan yang diberikan oleh sekolah tersebut. Persepsi peserta didik terhadap pelayanan di SMA YP Unila ini terbentuk dari pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh peserta didik di sekolah tersebut.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana persepsi peserta didik terhadap optimalisasi pelayanan pendidikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif ini penulis ingin memaparkan data-data dan menganalisis data secara objektif serta menggambarkan persepsi peserta didik terhadap optimalisasi pelayanan pendidikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung.

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik di SMA YP Unila Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2012/2013 yang berjumlah 1139 siswa,. sampelnya dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25 %. Berdasarkan teori di atas, maka sampel diambil 10% dari 1139 siswa SMA YP Unila Bandar Lampung dan diperoleh sampel 114 siswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, observasi, dan teknik wawancara. Sebelum angket digunakan dilakukan uji reliabilitas. Teknik analisa data menggunakan persentase.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Hasil

Penyajian data persepsi peserta didik setelah daftar tes terkumpul dapat dilihat dalam tabel

**Tabel 10: Distribusi Frekuensi Indikator Pemahaman**

No	Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	Paham	8 – 9	90	79%
2	Kurang paham	6 – 7	20	17%
3	Tidak paham	4 – 5	4	4%
<b>Jumlah</b>			<b>114</b>	<b>100%</b>

Sumber: Analisis Data Distribusi Frekuensi Tahun 2013

**Tabel 13: Distribusi Frekuensi Indikator Tanggapan**

No	Kategori	Kelas interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Optimal	9 – 10	41	36%
2	Cukup Optimal	7 – 8	56	49%
3	Belum Optimal	5 – 6	17	15%
<b>Jumlah</b>			<b>114</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Analisis Distribusi Frekuensi Tahun 2013

**Tabel 16: Distribusi Frekuensi Indikator Harapan**

No	Kategori	Kelas interval	Frekuensi	Persentase
1	Terlaksana	8 – 9	47	41%
2	Cukup Terlaksana	6 – 7	46	40%
3	Belum Terlaksana	4 – 5	21	19%
<b>Jumlah</b>			<b>114</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Analisis Distribusi Frekuensi Tahun 2013



**Tabel 19: Distribusi Frekuensi Indikator Standar Proses**

No	Kategori	Kelas interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Optimal	9 – 10	34	30%
2	Cukup Optimal	7 – 8	58	51%
3	Belum Optimal	5 – 6	22	19%
<b>Jumlah</b>			<b>114</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Analisis Distribusi Frekuensi Tahun 2013

**Tabel 22: Distribusi Frekuensi Indikator Standar Pendidik Dan Tenaga Kependidikan**

No	Kategori	Kelas interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Optimal	9 – 10	32	28%
2	Cukup Optimal	7 – 8	74	65%
3	Belum Optimal	5 – 6	8	7%
<b>Jumlah</b>			<b>114</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Analisis Distribusi Frekuensi Tahun 2013

**Tabel 25: Distribusi Frekuensi Indikator Standar Sarana dan Prasarana**

No	Kategori	Kelas interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Optimal	8 – 9	63	55%
2	Cukup Optimal	6 – 7	44	39%
3	Belum Optimal	4 – 5	7	6%
<b>Jumlah</b>			<b>114</b>	<b>100%</b>

Sumber: Analisis Data Distribusi Frekuensi Tahun 2013

**Tabel 28: Distribusi Frekuensi Indikator Standar Pengelolaan**

No	Kategori	Kelas interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Optimal	6 – 7	69	61%
2	Cukup Optimal	4 – 5	45	39%
<b>Jumlah</b>			<b>114</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Analisis Distribusi Frekuensi Tahun 2013

## b. Pembahasan

Setelah penulis melakukan penelitian, kemudian penulis menganalisis data yang diperoleh, maka penulis akan mencoba menggambarkan dan menjelaskan data yang diperoleh mengenai persepsi peserta didik terhadap optimalisasi pelayanan pendidikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari indikator pemahaman, diperoleh data sebanyak 4 responden (4%) dari 114 responden berkategori tidak paham. Hal ini dikarenakan kurangnya kepedulian responden terhadap pelayanan pendidikan yang disediakan oleh sekolah. Selanjutnya, diperoleh data sebanyak 20 responden (18%) berkategori kurang paham. Hal ini dikarenakan responden hanya sebagai penikamat dari pelayanan-pelayanan pendidikan tersebut tanpa memahami serta mengetahui fungsi dan tujuan dari pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Selebihnya yaitu terdapat 90 responden (79%) berkategori paham. Hal ini dikarenakan responden tersebut memahami dan mengetahui bahwa fungsi dan tujuan dari pemberian pelayanan pendidikan di sekolah adalah untuk meningkatkan mutu dan kualitas belajar mengajar sehingga mencapai prestasi yang maksimal.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari indikator tanggapan, diperoleh data sebanyak 17 responden (15%) dari 114 responden berkategori belum optimal. Hal ini dikarenakan responden tersebut menilai bahwa sekolah masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mereka. Selanjutnya, diperoleh data sebanyak 56 responden (49%) berkategori cukup optimal. Hal ini berarti, sekolah telah berusaha memberikan layanan yang baik kepada peserta didik, namun masih terdapat beberapa layanan yang dirasakan masih kurang maksimal dan kurang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selebihnya yaitu terdapat 41 responden (36%) berkategori sangat optimal. Hal ini berarti bahwa menurut responden tersebut sekolah telah mengoptimalkan/ memaksimalkan pemberian pelayanan pendidikan kepada peserta didiknya.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari indikator harapan, diperoleh data sebanyak 21 responden (19%) dari 114 responden berkategori belum terlaksana. Hal ini dikarenakan, responden menganggap bahwa pelayanan pendidikan yang telah ada dan diberikan oleh sekolah belum mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Selanjutnya, diperoleh data sebanyak 46 responden (40%) berkategori cukup terlaksana. Hal ini dikarenakan, responden tersebut menginginkan agar tenaga pendidik dapat melaksanakan pembelajaran yang lebih bervariasi dan tidak monoton, sehingga tercipta suasana belajar yang lebih optimal dan menyenangkan. Selebihnya yaitu terdapat 47 responden (41%) berkategori telaksana. Hal ini berarti, responden mengharapkan bahwa sekolah harus selalu mengoptimalkan pelayanan yang telah tersedia serta menambah pelayanan pendidikan yang belum tersedia di sekolah.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari indikator standar proses, diperoleh data sebanyak 22 responden (19%) dari 114 responden berkategori belum optimal. Hal ini berarti, sebagian peserta didik menyatakan bahwa proses pembelajaran yang mereka rasakan di sekolah masih kurang baik dan kurang menarik minat siswa untuk belajar. Selanjutnya, diperoleh data sebanyak 58 responden (51%) berkategori cukup optimal. Hal ini berarti, responden beranggapan bahwa proses pembelajaran yang mereka rasakan di

sekolah saat ini sudah baik, namun mereka merasakan bahwa proses pembelajaran yang ada saat ini masih kurang interaktif, inspiratif dan menyenangkan. Selebihnya yaitu 34 responden (30%) berkategori sangat optimal. Hal ini berarti, peserta didik berpendapat bahwa proses pembelajaran yang mereka rasakan di sekolah telah sangat baik dan telah diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan demi terciptanya pencapaian mutu pendidikan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari indikator standar pendidik dan tenaga kependidikan, diperoleh data sebanyak 8 responden (7%) dari 114 responden berkategori belum optimal. Hal ini berarti, masih terdapat beberapa peserta didik yang menyatakan bahwa mereka tidak merasa nyaman dengan guru-guru yang mengajar di dalam kelas. Selanjutnya, diperoleh data 74 responden (65%) berkategori cukup optimal. Ini berarti responden cukup merasa nyaman dengan tenaga pendidik yang mengajar di dalam kelas. Selebihnya yaitu 32 responden (28%) berkategori sangat optimal. Hal ini berarti, peserta didik merasa sangat nyaman dengan pendidik yang mengajar di dalam kelas dikarenakan pendidik yang ada telah memberikan pelayanan dengan sangat baik kepada peserta didiknya.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari indikator standar sarana dan prasarana, diperoleh data sebanyak 7 responden (6%) dari 114 responden berkategori belum optimal. Hal ini berarti, responden tersebut menyatakan bahwa tidak terdapat sarana dan prasarana penunjang proses pembelajaran yang berkualitas di sekolah. Selanjutnya, diperoleh data sebanyak 44 responden (39%) berkategori cukup optimal. Hal ini berarti, peserta didik merasa bahwa sekolah telah mengoptimalkan sarana prasarana di dalam kelas dan perpustakaan, tetapi sarana dan prasarana lainnya yang ada di sekolah belum dimanfaatkan secara baik. Selebihnya yaitu 63 responden (55%) berkategori sangat optimal. Hal ini berarti, responden merasakan bahwa sarana dan prasarana yang terdapat di sekolah telah mencukupi kebutuhan mereka baik dari segi jumlah maupun kualitas.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari indikator standar pengelolaan, diperoleh data sebanyak 45 responden (39%) berkategori cukup optimal. Hal ini berarti, responden beranggapan bahwa dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan sekolah, kepala sekolah sebagai pemimpin sekolah telah melaksanakan fungsinya dengan cukup baik. Selanjutnya, diperoleh data sebanyak 69 responden (61%) berkategori sangat optimal. Hal ini responden beranggapan bahwa sekolah telah memiliki sistem pengelolaan pendidikan yang baik dan berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan dalam rangka pencapaian visi, misi dan tujuan sekolah secara efektif dan efisien.

## KESIMPULAN

1. Indikator pemahaman peserta didik terhadap optimalisasi pelayanan pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung masuk dalam kategori paham. Hal ini berarti, peserta didik telah memahami dan mengetahui pelayanan pendidikan yang terdapat di sekolah.
2. Indikator tanggapan peserta didik terhadap optimalisasi pelayanan pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung masuk dalam kategori cukup optimal. Hal ini berarti, masih terdapat peserta didik yang beranggapan bahwa terdapat beberapa layanan pendidikan yang dirasakan kurang sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Indikator harapan peserta didik terhadap optimalisasi pelayanan pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung masuk dalam kategori terlaksana. Hal ini berarti, peserta didik mengharapkan pelayanan pendidikan yang semakin baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
4. Optimalisasi pelayanan pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung dilihat dari indikator standar proses, masuk dalam kategori cukup optimal. Hal ini ditunjukkan dengan masih terdapat beberapa siswa yang beranggapan bahwa proses pembelajaran yang berlangsung masih kurang interaktif, inspiratif dan menyenangkan.
5. Optimalisasi pelayanan pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung dilihat dari indikator standar pendidik dan tenaga pendidikan, masuk dalam kategori cukup optimal. Hal ini ditunjukkan dengan masih terdapat beberapa siswa yang beranggapan bahwa tenaga pendidik/guru belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan peserta didik.
6. Optimalisasi pelayanan pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung dilihat dari indikator standar sarana dan prasarana, masuk dalam kategori sangat optimal. Hal ini berarti, peserta didik beranggapan bahwa sekolah telah memberikan pelayanan dalam bidang sarana dan prasarana penunjang proses pembelajaran yang berkualitas dan mencukupi kebutuhan peserta didik.
7. Optimalisasi pelayanan pendidikan di SMA YP Unila Bandar Lampung dilihat dari indikator standar pengelolaan, masuk dalam kategori sangat optimal. Hal ini berarti, peserta didik beranggapan bahwa sekolah telah memiliki sistem pengelolaan yang baik dan berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan dalam rangka pencapaian visi, misi, dan tujuan sekolah secara efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu dan Nur Uhbiyati. 1991. *Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ali, Muhammad. 1993. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005  
Tentang Standar Nasional Pendidikan
- Hadi, Sutrisno. 1996. *Metode Research*. Yogyakarta: Yayasan Psikologi UGM
- Hadiwijaya, Hendra. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi: Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga pendidikan El Rahma Palembang*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)
- Kartono, Kartini. 2001. *Bimbingan Belajar*. Jakarta: Rajawali
- Miramis. 1999. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali
- Nasir, Mohammad. 1988. *Prosedur Penelitian Ilmiah*. Angkasa: Bandung
- Rahayu, Aulia. 2013. *Makalah Manajemen Pelayanan Publik*. Tidak diterbitkan
- Siagian. 1995. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta
- Sisdjiatmo, Drs. 1990. *Sajian Dasar dalam Pengantar Teori Ekonomi Mikro*. Rineka Cipta
- Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sudjana. 1996. *Pengantar Metodologi Statistiska*. Bandung: Tarsito
- Walgito, Bimo. 2010. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Andi Offset
- Warsito, Wirawan Sarwono. 2009. *Teori-Teori Psikolog*

## Identitas Jurnal Pendidikan:

Nama : Ladyanst  
NPM : 0913032049  
Prodi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)  
Jurusan : Pendidikan IPS  
Pembimbing I : Drs. Berchah Pitoewas, M.H  
Pembimbing II : Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd.  
Pembahas Seminar Hasil : Drs. Holiulloh, M.Si.