

Evaluasi Responsivitas Sekolah dan Ketersediaan Fasilitas Pengaduan Siswa di SMA Negeri 7 Luwu

Salsa Apriansyah¹, Sri Yunita Simanjuntak²

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Makassar^{1,2}

*Email Korespondensi: sri.yunita@unm.ac.id

Diterima: 02-09-2026 | Disetujui: 10-09-2026 | Diterbitkan: 12-09-2026

ABSTRACT

This study aims to evaluate student satisfaction with the responsiveness of complaint handling, the availability of complaint facilities, environmental cleanliness, and the condition of vocational practice facilities at SMAN 7 Luwu. A quantitative descriptive method was employed, involving 100 student respondents selected via proportional sampling using a 4-point Likert scale questionnaire distributed through Google Forms. Data analysis focused on frequency and percentage distribution of four specific service indicators related to facilities and responsiveness. The results revealed that while practice facilities recorded a positive approval rating of 90%, complaint handling facilities and environmental cleanliness registered higher levels of dissatisfaction at 13% and 12%, respectively. Furthermore, responsiveness to grievances showed 10% student dissatisfaction. These findings suggest that manual complaint mechanisms and inconsistent facility maintenance undermine overall service quality. Therefore, SMAN 7 Luwu must modernize its grievance channels into digital web-based systems and strengthen environmental sanitation management.

Keywords: *Complaint Facilities; Environmental Cleanliness; Service Responsiveness; Student Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan siswa terhadap responsivitas penanganan pengaduan, ketersediaan fasilitas pengaduan, kebersihan lingkungan, serta kondisi fasilitas praktik kejuruan di SMAN 7 Luwu. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 100 responden siswa yang dipilih secara acak melalui kuesioner skala Likert empat tingkat berbasis Google Form. Analisis data berfokus pada distribusi frekuensi dan persentase dari empat indikator pelayanan yang berkaitan dengan fasilitas fisik dan penanganan keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun fasilitas praktik mencatat tingkat persetujuan positif sebesar 90%, fasilitas pengaduan dan kebersihan lingkungan mencatatkan tingkat ketidakpuasan yang relatif tinggi, masing-masing sebesar 13% dan 12%. Selain itu, responsivitas terhadap pengaduan mencatat tingkat ketidakpuasan sebesar 10%. Temuan ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengaduan manual dan pemeliharaan fasilitas yang belum optimal menjadi hambatan utama dalam pelayanan prima sekolah. Oleh karena itu, SMAN 7 Luwu perlu memodernisasi saluran pengaduan berbasis digital serta meningkatkan efektivitas pengelolaan kebersihan lingkungan secara terpadu.

Katakunci: *Fasilitas Pengaduan; Kebersihan Lingkungan; Kepuasan Siswa; Responsivitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

Pelayanan prima di lingkungan lembaga pendidikan menengah atas merupakan elemen krusial dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif dan membangun citra positif sekolah di mata publik (Rahmayanty, 2020; Simbolon, 2022). Sebagai penyedia jasa pendidikan formal, sekolah tidak hanya dituntut untuk unggul dalam aspek akademik, tetapi juga harus mampu merespons kebutuhan serta keluhan siswa secara cepat, adil, dan transparan (Muslikhin et al., 2025; Wati et al., 2023). Dalam model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., dimensi fisik (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsiveness*) menjadi indikator utama yang menentukan kepuasan pengguna jasa (Khalidah et al., 2025). Fasilitas penanganan pengaduan yang mudah diakses serta lingkungan sekolah yang bersih dan nyaman merupakan wujud nyata dari pemenuhan kualitas layanan pendidikan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menyoroti pentingnya pengelolaan fasilitas dan sistem penanganan keluhan di lembaga pendidikan. Penelitian oleh Markus et al. (2026) mengungkapkan bahwa penggunaan media pengaduan berbasis fisik atau manual seperti kotak saran sering kali memicu ketidakpuasan siswa karena laporan rentan hilang, lambat direspons, atau tidak transparan. Keterbatasan efektivitas media konvensional ini juga sejalan dengan kajian Rahmat dan Suhendri (2022) yang menekankan pentingnya transisi ke sistem yang lebih responsif. Sejalan dengan hal tersebut, Ardila et al. (2024) menemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia serta belum tersedianya kanal pengaduan terintegrasi menjadi faktor utama terhambatnya tindak lanjut atas keluhan siswa di sekolah.

Di sisi lain, pemeliharaan sarana dan kebersihan lingkungan sekolah turut memegang peranan penting dalam membentuk persepsi kepuasan siswa. Astutik et al. (2022) menegaskan bahwa kebersihan dan kenyamanan sarana sekolah berpengaruh langsung terhadap persepsi kepuasan dan keterikatan emosional siswa terhadap lembaganya. Hal ini didukung oleh temuan Ramadhan dan Hidayat (2024) serta Utami dan Wijaya (2023) yang menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas fisik yang terawat, termasuk kondisi ruang kelas dan fasilitas praktik yang memadai, berbanding lurus dengan efektivitas proses pembelajaran (Prasetio & Kurniawan, 2023; Suryani & Prasetyo, 2023). Pengelolaan fasilitas yang optimal pada akhirnya menjadi fondasi utama dalam menjaga mutu layanan lembaga pendidikan secara menyeluruh (Zubaidah & Murtiyoko, 2025).

Meskipun kajian mengenai pelayanan prima sekolah telah banyak dilakukan, sebagian besar studi terdahulu berfokus pada dampak citra sekolah secara umum tanpa membedah secara empiris hambatan spesifik pada saluran pengaduan fisik dan fasilitas lingkungan di sekolah negeri tingkat menengah. Kebanyakan penelitian lebih banyak menyoroti evaluasi manajemen sarana secara holistik atau kepuasan akademik semata, sehingga terjadi kekosongan literatur (*gap*) dalam memetakan bagaimana keterkaitan langsung antara responsivitas penanganan keluhan teknis dan kualitas fisik fasilitas sarana praktik di lapangan.

Di SMA Negeri 7 Luwu, penerapan pelayanan prima telah berjalan di berbagai lini, namun evaluasi awal mengindikasikan adanya kendala pada penanganan keluhan teknis serta pemeliharaan sarana prasarana. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas pengaduan, responsivitas sekolah, kebersihan lingkungan, serta kondisi fasilitas praktik di SMA Negeri 7 Luwu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam empat indikator spesifik tersebut guna mengidentifikasi area kritis yang memerlukan perbaikan langsung demi mengoptimalkan kualitas layanan sekolah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengukur secara obyektif persepsi siswa terhadap indikator fasilitas dan responsivitas pelayanan di SMA Negeri 7 Luwu. Penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 7 Luwu yang berlokasi di Kabupaten Luwu, Sulawesi Selatan. Populasi penelitian adalah seluruh siswa terdaftar, dengan sampel sebanyak 100 siswa yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling* untuk memastikan keterwakilan populasi secara profesional.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring yang diakses via Google Form (<https://forms.gle/PVpX4HWUubEibVEh6>). Instrumen penelitian dirancang menggunakan skala Likert empat tingkat pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS = 4), Setuju (S = 3), Tidak Setuju (TS = 2), dan Sangat Tidak Setuju (STS = 1). Fokus analisis difokuskan pada empat indikator utama: kebersihan dan kenyamanan lingkungan, ketersediaan fasilitas pengaduan, kondisi fasilitas praktik kejuruan, serta responsivitas sekolah terhadap pengaduan. Data hasil kompilasi diolah menggunakan analisis statistik deskriptif dalam bentuk persentase dan distribusi frekuensi untuk menggambarkan tingkat kepuasan siswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Ketersediaan dan Responsivitas Fasilitas Pengaduan

Evaluasi terhadap fasilitas pengaduan dan responsivitas pihak sekolah menunjukkan bahwa aspek ini menjadi area dengan tingkat ketidakpuasan siswa paling menonjol. Hasil pengumpulan data ketersediaan fasilitas pengaduan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Ketersediaan Fasilitas Pengaduan

Skala	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	40	40,0
2	Setuju	47	47,0
3	Tidak Setuju	9	9,0
4	Sangat Tidak Setuju	4	4,0

(Sumber: Data Primer Terolah, 2026)

Berdasarkan Tabel 1, sebanyak 40% responden menyatakan sangat setuju dan 47% setuju bahwa fasilitas pengaduan telah tersedia. Namun, akumulasi ketidakpuasan (Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju) mencapai 13%. Hal ini diperkuat oleh data responsivitas sekolah dalam menanggapi pengaduan pada Tabel 2.

Tabel 2. Responsivitas Sekolah Terhadap Pengaduan

Skala	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	36	36,0
2	Setuju	54	54,0
3	Tidak Setuju	8	8,0
4	Sangat Tidak Setuju	2	2,0

(Sumber: Data Primer Terolah, 2026)

Tabel 2 memperlihatkan bahwa 10% siswa merasa kurang puas dengan kecepatan dan ketepatan sekolah dalam merespons aduan. Tingginya angka ketidakpuasan ini disebabkan oleh pemanfaatan saluran pengaduan konvensional seperti kotak saran fisik dan buku catatan manual. Sebagaimana dijelaskan oleh Markus et al. (2026), sistem pengaduan manual memiliki kelemahan pada aspek keterbukaan dan kepastian tindak lanjut. Siswa enggan menyampaikan keluhan karena merasa laporannya tidak diproses secara cermat atau khawatir akan privasi mereka. Keterbatasan staf administrasi (Ardila et al., 2024) juga turut melambatkan proses verifikasi dan penyelesaian masalah.

2. Kebersihan Lingkungan dan Fasilitas Praktik

Fasilitas fisik merupakan aspek yang bersentuhan langsung dengan aktivitas harian siswa. Data persepsi mengenai kebersihan lingkungan sekolah dan fasilitas praktik disajikan pada Tabel 3 dan Tabel 4.

Tabel 3. Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Sekolah

Skala	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	42	42,0
2	Setuju	46	46,0
3	Tidak Setuju	10	10,0
4	Sangat Tidak Setuju	2	2,0

(Sumber: Data Primer Terolah, 2026)

Tabel 4. Kondisi Fasilitas Praktik Kejuruan

Skala	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	41	41,0
2	Setuju	49	49,0
3	Tidak Setuju	7	7,0
4	Sangat Tidak Setuju	3	3,0

(Sumber: Data Primer Terolah, 2026)

Tabel 3 menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan mencatatkan akumulasi ketidakpuasan sebesar 12% (10% Tidak Setuju dan 2% Sangat Tidak Setuju), yang merupakan salah satu ketidakpuasan tertinggi di antara seluruh indikator. Di sisi lain, Tabel 4 menunjukkan kondisi fasilitas praktik mendapat kepuasan positif sebesar 90%. Tingginya tingkat ketidakpuasan pada kebersihan lingkungan menegaskan perlunya penjadwalan pemeliharaan kebersihan fasilitas sanitasi dan ruang publik secara konsisten. Pemeliharaan sarana yang kurang optimal dapat merusak kenyamanan belajar siswa secara menyeluruh (Astutik et al., 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, evaluasi pelayanan pada aspek fasilitas fisik dan responsivitas di SMA Negeri 7 Luwu menunjukkan performa yang cukup baik namun memiliki titik kritis yang membutuhkan perbaikan mendesak. Meskipun kondisi fasilitas praktik mendapatkan kepuasan tinggi (90%), indikator

ketersediaan fasilitas pengaduan (13% tidak puas) dan kebersihan lingkungan sekolah (12% tidak puas) mencatatkan angka ketidakpuasan terbesar. Kelemahan ini dipicu oleh penggunaan sarana pengaduan fisik yang kurang terorganisir serta pemeliharaan sanitasi yang belum merata. Sekolah disarankan untuk mengoperasikan portal pengaduan digital berbasis web atau QR Code serta meningkatkan pengawasan pemeliharaan lingkungan secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardila, D., Amilda, & Safitri, D. (2024). Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di SMP Negeri 02 Payaraman. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(4), 583–592. <https://doi.org/10.54956/jlass.v4i4.612>
- Astutik, W. F., Burhanuddin, B., & Imron, A. (2022). Hubungan Kausal antara Pelayanan Prima Ketatausahaan, Citra Organisasi dan Kepuasan Siswa SMA Negeri. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan*, 2(4), 343–353. <https://doi.org/10.17977/um065v2i42022p343-353>
- Dedi Sufriadi. (2023). Workshop Kewirausahaan: Menumbuhkan Jiwa Enterpreneurship Generasi Z Di Era Kampus Merdeka. *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar Dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (AMPOEN): Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 21–26. <https://doi.org/10.32672/ampoen.v1i2.588>
- Khalidah, N., Mahmudah, R., Dewi Yulistiadi, C. A., & Cinantya, C. (2025). Kepuasan Pelanggan: Indikator Mutu Pendidikan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(2), 210–220.
- Markus, D. K., Romadhon, M. F., Dima, P. T., & Priambodo, J. (2026). Implementasi Website Pengaduan Siswa Terhadap Lingkungan Sekolah Berbasis Web di SMK Grafika Yayasan Lektur. *JRIIN: Jurnal Riset Informatika dan Inovasi*, 4(5), 1364–1370.
- Muslikhin, U., Azizah, St. N., Hidayatullah, M. T., & Mu'alimin. (2025). Pelayanan Prima dalam Pendidikan: Tinjauan Sistematis tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Layanan. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 3(5), 190–199.
- Prasetio, A., & Kurniawan, H. (2023). Evaluasi Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Sekolah Menengah. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 11(1), 45–56.
- Rahmayanty, N. (2020). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmat, A., & Suhendri, S. (2022). Efektivitas Kotak Saran dan Aplikasi Pengaduan Online dalam Meningkatkan Responsivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(2), 112–124.
- Ramadhan, F., & Hidayat, R. (2024). Pengaruh Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Belajar Terhadap Kepuasan Siswa. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 13(1), 88–97.
- Simbolon, M. Y. A. (2022). Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang. *Produ: Prokurasi Edukasi–Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 56–66.
- Suryani, N., & Prasetyo, E. (2023). Strategi Pengelolaan Fasilitas Sekolah dalam Mendukung Pembelajaran Efektif. *Jurnal Manajemen Sekolah*, 8(3), 178–189.
- Utami, S., & Wijaya, A. (2023). Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Fasilitas dan Sarana Prasarana Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 14(2), 101–110.
- Wati, D. S. S., Mutohar, P. M., & Muhajir, A. (2023). Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Lembaga Pendidikan Islam. *Journal of Education Research*, 4(4), 1617–1624.
- Zubaidah, S., & Murtiyoko, H. (2025). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di SMK Sasmita Jaya 2. *Jurnal Kepemimpinan dan Pengurusan Sekolah*, 10(2), 649–659.