

## REVITALISASI SMK BERBASIS TECHNOPARK SEBAGAI UPAYA OPTIMALISASI PELAYANAN PERCETAKAN UNTUK MASYARAKAT DI SMKN 4 MALANG

*Shinta Dwi Lestari<sup>1</sup>, Slamet Muchsin<sup>2</sup>, Suyeno<sup>3</sup>*

*Jurusan Administrasi Publik Unoversitas Islam Malang, LPPM Unisma*

*Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

*E-mail: shintadwi1006@gmail.com*

### ABSTRAK

Revitalisasi SMK merupakan inovasi dalam pendidikan program kejuruan sesuai dengan isi Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2016 guna mewujudkan tujuan pembangunan pendidikan nasional sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional. Technopark salah satu inovasi dari revitalisasi SMK. Technopark merupakan suatu wadah sebagai display hasil dari masing-masing program keahlian berupa barang/jasa pelayanan. Penelitian ini di angkat dari permasalahan kualitas pelayanan dan bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan Technopark pasca Revitalisasi SMK secara rinci. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini dipilih untuk menyajikan data secara sistematis dan akurat untuk menggali fakta-fakta mengenai Revitalisasi SMK Berbasis Technopark Sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Untuk Masyarakat di SMKN 4 Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pelayanan sebelum revitalisasi hanya berupa UPJ kecil yang kemudian dikembangkan menjadi Technopark. Kualitas pelayanan di Technopark menggunakan aspek Tangible, Realibility, Responsivineess, Assurance dan Emphaty ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat antara lain kurang sarana dan prasarana, ketepatan waktu, kerapihan dan kecermatan pegawai dalam melayani. Kemudian upaya yang dilakukan untuk optimalisasi pelayanan melalui pengadaan pelatihan untuk pegawai, meningkatkan beberapa sarana, dibangun ruangan yang lebih luas dan terpusat, memberikan bentuk informasi dan pelayanan jasa secara elektronik (2) Pendukung optimalisasi pelayanan ada pada sekolah dan Pemerintah Daerah tetapi kendala yang dihadapi dalam optimalisasi pelayanan melalui revitalisasi yakni kekurangan sumber daya manusia.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Technopark

### Pendahuluan

Revitalisasi SMK merupakan upaya inovasi cermat dalam pendidikan khusus program kejuruan. Sesuai dengan isi Instruksi Presiden NO. 9 Tahun 2016 tentang Revitalisasi SMK guna mewujudkan tujuan pembangunan pendidikan nasional sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Secara Praktik :

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi lembaga penyedia layanan yaitu Technopark SMKN 4 Malang agar dapat mengoptimalkan pelayanan dan pengadaan fasilitas sarana prasarana melalui revitalisasi smk demi kepuasan masyarakat/ pelanggan

### Tinjauan Pustaka

#### Kualitas Pelayanan

Technopark merupakan suatu wadah sebagai *display* hasil dari masing-masing program keahlian berupa barang/jasa menggunakan

prosedur dan standar bekerja di dunia industri. SMKN 4 Malang menunjang kegiatan tersebut dengan gedung yang berisikan industri terpadu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Technopark ini pula yang menjadi dasar agar sekolah menjadi BLUD yang mampu menghasilkan.

Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan kepentingan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila memenuhi harapan. Tuntutan pelayanan berkualitas sudah mutlak menjadi harapan semua masyarakat.

Kualitas pelayanan publik termasuk nilai penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Pelayanan dan kualitas saling berkaitan. Sebagaimana dijelaskan definisi kualitas pelayanan (dalam Hardiansyah, 2011:35) sebagai berikut:

*"Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang*

diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.”

#### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeitham I (dalam Hardiansyah, 2018:63) masing - masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (berwujud)
2. Dimensi *Reability* (kehandalan)
3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

#### **Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Menurut Moerit (2002:8) faktor yang mempengaruhi pelayanan antara lain:

1. Kesadaran
2. Aturan
3. Organisasi
4. Pendapatan
5. Kompetensi

#### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelayanan Technopark di SMKN 4 Malang?
2. Apa saja kendala optimalisasi pelayanan Technopark di SMKN 4 Malang?

#### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan Technopark sebelum dan Pasca revitalisasi SMK
2. Mengetahui dan mendeskripsikan pendorong dan penghambat optimalisasi pelayanan Technopark

#### **Manfaat Penelitian**

Secara Akademis :

Diharapkan dapat memberikan informasi kajian ilmiah tentang pelayanan serta digunakan sebagai referensi dalam penelitian berlanjut yang bertema sejenis.

#### **Metode Penelitian**

##### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kualitatif deskriptif. Sebagaimana dijelaskan oleh Creswell (dalam Herdiansyah, 2010:8), sebagai bahwa:

“*Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam setting yang alamiah tanpa adanya intervensi*

*apapun dari peneliti.”*

Tujuan penelitian untuk mendapatkan gambaran secara jelas atau nyata apa yang terjadi di lapangan secara detail dan menyeluruh kemudian menerangkan secara deskriptif tentang Revitalisasi SMK Berbasis Technopark Sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Percetakan Untuk Masyarakat di SMKN 4 Malang

#### **Fokus Penelitian**

Dalam hal ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah:

1. Pelayanan Technopark Untuk Masyarakat di SMKN 4 Malang, memfokuskan pada :
  - a) Kualitas pelayanan sebelum dan pasca Revitalisasi SMK dengan indikator : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati)
  - b) Upaya Optimalisasi Pelayanan Technopark di SMKN 4 Malang
2. Kendala optimalisasi pelayanan Technopark di SMKN 4 Malang, memfokuskan pada :
  - a) Faktor Pendukung
  - b) Faktor Penghambat

#### **Setting Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Technopark SMKN 4 Malang. Peneliti memilih lokasi ini dikarenakan tempat tersebut merupakan tempat sumber data yang diperlukan oleh peneliti.

#### **Sumber Data**

1. Data Primer  
Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan yang diberikan oleh informan, hasil wawancara, mengamati, serta mencatat fenomena yang ada di lokasi penelitian.
2. Data Sekunder  
Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data pendukung yang diperoleh melalui literatur dan sumber-sumber yang relevan.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

#### **Teknik Analisis Data**

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

#### **Pembahasan**

**Pelayanan Technopark Untuk Masyarakat di SMKN 4 Malang**

Sebelum menjadi sebesar sekarang UPJ ini memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik karena baru saja diterapkan. Kualitas pelayanan ada yang belum terpenuhi di Technopark SMKN 4 Malang dilihat dari beberapa aspek masih terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki dalam mewujudkan pelayanan berkualitas seperti tidak adanya ruang pelayanan, kemudian pelayanan hanya melalui warga intra sekolah, pelayanan juga tidak dilakukan secara terbuka kepada masyarakat disebabkan lembaga sekolah hanya boleh membuat UPJ untuk mendukung proses pembelajaran.

Kemudian dengan munculnya instruksi presiden di tahun 2016 dan dorongan kemendikbud dalam revitalisasi smk maka pihak SMKN 4 Malang mengikuti program yang dicanangkan tersebut untuk terus memperbaiki sekolah, utamanya sebagai modal mengembangkan UPJ menjadi Technopark. Selain itu revitalisasi smk dilakukan agar sekolah segera menja- di Badan Layanan Umum Daerah seperti yang diinginkan kemendikbud.

Dalam menilai kualitas pelayanan terdapat indikator kualitas menurut Zeithaml (1990) yang harus dipenuhi dan diperbaiki jika mendapati kekurangan, diantaranya :

Aspek bukti fisik (*tangible*) ruangan pelayanan dalam segi bangunan memang sudah cukup karena sebelum dilakukan revitalisasi smk belum memiliki ruang pelayanan yang layak tetapi tetap saja kurang luas dengan ukuran 10m x 6 m untuk menampung pengguna layanan. Beberapa pelayanan pun masih tidak bisa menjadi satu gedung karena keterbatasan lahan kemudian kurangnya lahan parkir hal ini karena memang lahan yang sangat terbatas dan dimanfaatkan sedemikian rupa sedangkan posisi pintu gedung Technopark langsung berhadapan dengan jalan raya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk pengguna layanan karena jumlah kursi hanya termuat sedikit dan berada di area terpisah yang jauh dalam sekolah tidak pada gedung Technopark.

Aspek kehandalan (*reability*) mengenai kecermatan dan ketelitian dalam desain, pengetikan, penulisan, pewarnaan, proses cetak maupun sablon yang dibutuhkan oleh masyarakat belum handal pada beberapa pegawai. Hal ini sesuai yang disampaikan salah satu masyarakat kepada peneliti ketika terjadi kurang tajamnya warna atau salah pengetikan dari yang diinginkan sehingga mendapati perbaikan.

Aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelaksanaan sudah cukup baik meski beberapa pegawai pelayanan terkesan kurang merespon tetapi hanya saat diwaktu tertentu jika Technopark bersamaan memiliki tugas dari pihak sekolah, sehingga masyarakat beranggapan kurang memuaskan.

Aspek Jaminan (*Assurance*) Technopark

memberikan jaminan pemungutan biaya dan ketepatan waktu dalam pelayanan berbeda-beda tergantung pada pelayanan apa yang dibutuhkan. Untuk jaminan legalitas sudah pasti diberikan karena pelayanan Technopark dinaungi oleh sekolah, hal ini yang menjadi nilai lebih pihak Technopark untuk membuka pelayanan kepada masyarakat karena dengan naungan sekolah maka masyarakat dapat percaya bahwa pelayanan yang diberikan bukan hanya sekedar untuk bahan uji coba maupun praktik yang seadanya. Hal ini sesuai dengan pernyataan beberapa masyarakat yang terbantu dengan adanya pelayanan Technopark.

Aspek Empati (*Emphaty*) pegawai bersikap sopan santun dalam melayani masyarakat atau pemohon yang ingin melakukan pelayanan percetakan baik sablon, offset, desain maupun animasi disini, meskipun sempat dijelaskan bahwa ada beberapa yang kurang merespon diwaktu tertentu. Pegawai memperhatikan masyarakat yang meminta bantuan dan tetap konsisten memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan serta menghargai setiap keluhan masyarakat terhadap pelayanan serta tidak membeda-bedakan atau dikriminatif kepada masyarakat. Sesuai dengan yang disampaikan oleh masyarakat ketika ketika menyampaikan pertanyaan soal waktu estimasi pengerjaan para pegawai masih mendengarkan dan menjelaskan dengan sopan.

### **Upaya Optimalisasi Pelayanan Technopark**

Optimalisasi merupakan proses dari pencarian solusi terbaik,. Tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan dan penerimaan terhadap masyarakat, Optimalisasi sangat dibutuhkan diberbagai aktifitas pelayanan kepada masyarakat. Adanya bantuan revitalisasi smk membuat sekolah berinisiatif mencapai target pengguna layanan yang semula hanya warga sekolah, kemudian dibesarkan menjadi Technopark menggunakan bantuan yang didapat agar pelayanan diberikan lebih optimal dan tidak hanya bermanfaat bagi pihak siswa, sekolah tapi juga bermanfaat bagi masyarakat.

Beberapa langkah yang dilakukan melalui pemanfaatan bantuan digunakan untuk mengoptimalkan unsur-unsur pelayanan sesuai teori unsur pelayanan menurut A.S Moenir (2002 : 8) diantaranya :

Aspek perosnil pelayanan hal yang perlu dioptimalkan yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Ada beberapa cara yang diterapkan seperti pelatihan kompetensi baik dalam memberikan pelayanan maupun kompetensi keahlian dalam menyelesaikan tugas masing-masing bagian. Berdasarkan hasil observasi selama desember 2020 hingga april 2021 hal tersebut memang dilakukan secara berkala sesuai jadwal, dan terpaksa ditunda atau diganti pada lain waktu jika memang ada kesibukan yang padat dari pihak

sekolah, karena Technopark tetap harus mendahulukan perintah sekolah.

Sarana dan prasarana, upaya pengoptimalan pelayanan seperti menambahkan ruang tunggu bagi masyarakat dan yang berkebutuhan khusus tidak hanya untuk tamu kunjungan, penambahan dua lantai dimana menjadikan loket administrasi berbagai jenis layanan percetakan terpusat di satu lantai agar pelayanan administrasi tidak bercampur dengan ruang *display* produk dan beberapa mesin cetak yang hanya bersekat kaca dalam satu ruang. Tetapi langkah-langkah ini dilakukan secara bertahap karena bantuan revitalisasi smk yang didapat hanya sekali apabila lantai 2 sudah jadi maka akan ada bagian ruang Unit Pelayanan Teknis jika masyarakat ingin melakukan pemesanan, pelatihan, penelitian untuk pendidikan maupun hal lainnya yang berhubungan dengan Technopark tentunya dengan suratizin.

Prosedur, optimalisasi meliputi jaminan estimasi waktu penyelesaian pelayanan, kecepatan prosedur, serta sikap perilaku beberapa pegawai terhadap masyarakat. Hal ini seperti pemberian *reward* dan sanksi untuk lebih memotivasi para pegawai dalam bekerja tepat waktu dan melayani kebutuhan masyarakat sepenuh hati, memberikan peraturan tegas mengenai kesadaran pegawai agar lebih disiplin mengikuti prosedur jam kerja. Dalam beberapa waktu cara ini berpengaruh, tetapi kembali lagi kepada kesadaran individu pegawai. Karena tanpa kesadaran masing-masing langkah yang diupayakan belum bisa terlaksana dengan baik.

Bentuk jasa yang diberikan berupa kemudahan informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan yang sesuai. Technopark berinisiatif kemudahan pelayanan secara langsung dan merambah dunia digital dengan menggunakan teknologi informasi. Mulai dari kemudahan informasi secara digital, pelayanan elektronik melalui web resmi.

Berdasarkan hasil observasi hal tersebut belum dapat dilakukan, yang ada secara perlahan hanya mengenai berita-berita tentang Technopark SMKN 4 Malang yang mulai membuka layanan produk tetapi hal tersebut tidak dilakukan secara intensif dikarenakan kendala dari kurangnya pegawai yang bisa di tugaskan untuk mengelola, tetapi selama desember 2020 hingga april 2021 pihak Technopark mulai kembali intensif untuk menangani bentuk jasa berupa kemudahan informasi ini.

Berdasarkan penjelasan hasil pembahasan dan teori yang berkaitan diatas dapat disimpulkan bahwa Technopark sudah secara bertahap melakukan optimalisasi pelayanan menggunakan bantuan revitalisasi smk selangkah demi selangkah agar kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dan memenuhi harapan masyarakat seperti yang dikatakan Davis dalam Hardiansyah bahwa

“pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.”

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil pembahasan mengenai Revitalisasi SMK Berbasis Technopark Sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Percetakan Untuk Masyarakat di SMKN 4 Malang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Pelayanan yang diberikan ada berbagai macam diantaranya sablon, cetak offset, animasi, desain, pelayanan berawal dari UPJ yang dibesarkan menjadi Technopark melalui bantuan Revitalisasi SMK. Kualitas pelayanan Technopark pasca Revitalisasi SMK :

1. Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)  
Pada bukti ini diketahui baik tapi perlu diperbaiki dan ditingkatkan dikarenakan ada sarana prasarana yang kurang memadai seperti ruangan yang sempit namun digunakan sebagai serbaguna antara mesin, ruang *display*, dan ruang pelayanan masih ada yang terpisah.
2. Aspek Keandalan (*Realibility*)  
Dalam aspek ini masih perlu perbaikan beberapa pegawai dalam kecermatan dan ketelitian desain, pengetikan dokumen sewa alat.
3. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Dapat disimpulkan pelayanannya sudah baik hanya ada waktu tertentu beberapa pegawai yang kurang merespon.
4. Aspek Jaminan (*Assurance*)  
Pelayanan dipungut biaya sesuai dengan kebutuhan layanan yang diinginkan masyarakat/pelanggan tetapi untuk ketepatan waktu masih kurang baik karena estimasi waktu ada tidak sesuai yang ditentukan.
5. Aspek Empati (*Emphaty*)  
Dalam hal ini pelayanan di Technopark pegawainya ramah dan sopan santun dalam melayani kebutuhan masyarakat/pelanggan tanpa membeda-bedakan setiap individu.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan terdapat saran dan kritik yang peneliti ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Technopark SMKN 4 Malang, diantaranya:

1. Agar pihak Technopark mempertahankan hal-hal yang sudah berjalan baik dalam pelayanan seperti adanya prosedur yang jelas, tidak membeda-bedakan keramahan dalam melayani kemudian meningkatkan disiplin dan ketanggapan serta kecermatan.
2. Untuk mengatasi kekurangan sumber daya

manusia akibat banyaknya tenaga pengajar produktif program keahlian yang pensiun dapat mengandalkan bantuan para alumni untuk melatih, mengawasi tenaga siswa sendiri yang tergabung dalam Alufika untuk sementara waktu sambil merekrut dan sertifikasi berjalan.

3. Untuk memudahkan masyarakat dalam informasi, pelayanan jarak jauh dan jelas agar pihak Technopark segera membuka layanan elektronik yang memuat jadwal, kepastian biaya, dan hal-hal terkait pelayanan percetakan.

### **Daftar Pustaka**

- Anggi Arif Ariawan. 2019. Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Desa Sonopatik Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar Pelayanan Prima. Jakarta:Yudhistira.
- Dina Amelya Santoso. 2017. Kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Pakis. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
- Direktorat Pembinaan SMK. 2019. Buku Petunjuk Teknis Bantuan Peralatan Praktik Keterampilan Kejuruan Revitalisasi 2019.Jakarta
- Hadam.2017 Strategi Implementasi Revitalisasi SMK (10 Langkah Revitalisasi SMK). Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas pelayanan publik Konsep,Dimensi, Indikator,dan implementasinya, Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas pelayanan publik Konsep,Dimensi, Indikator,dan implementasinya, Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Malang :Empatdua media Kipphan,
- Helmut. 2001. Handbook Of Print Media. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg
- <https://smkn4mlg.sch.id/technopark> (Diakses pada 3 Maret 2021. Pukul 02.30 WIB)
- <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2019/01/mendikbud-smk-jadi-andalan-penyiapan-tenaga-kerja-terampil> (Diakses pada 10 Desember 2020. Pukul 21.00 WIB)
- Inpres No. 9 Tahun 2016 tentang Revitalisasi SMK: 1-6
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003
- Meti Maryati. 2018. Pengaruh Pelaksanaan Teaching Factory Terhadap Uji Kompetensi Praktik Siswa SMKN 1 Kuningan. Fakultas Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, Ilexy. 2008 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ratminto, Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :ALFABETA
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Tim Analisis Kebijakan-BAPPENAS. 2015. Studi Pengembangan Technopark di Indonesia: Survey Terhadap 10 Embrio Technopark di Indonesia. Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasaional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Website Kemendikbud terkait Dorongan SMK Menjadi BLUD
- Website SMKN 4 Malang terkait Informasi Technopark