

**ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI
MADRASAH TSANA WIYAH NEGERI 1 PULANG PISAU**

TESIS

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pendidikan Islam (M.Pd.)



Oleh :

NOVRIANTI AMANDA

NIM. 17013196

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKARAYA
PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

1442 H/2020 M



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
PASCASARJANA IAIN PALANGKA RAYA**

Jl. G. Obos Komplek Islamic Centre Palangka Raya, Kalimantan Tengah, 73111
Telp. 0536-3226356 Fax. 3222105 Email : iainpalangkaraya@kemenag.go.id.
Website : <http://pasca.iain-palangkaraya.ac.id>.

NOTA DINAS

Judul Tesis : Analisis Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau.

Ditulis Oleh : Novrianti Amanda

NIM : 17013196

Prodi : MMPI

Dapat diujikan di depan penguji Pascasarjana IAIN Palangka Raya pada Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam.

Palangka Raya, 8 September 2020

Direktur,



PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA PESERTA
DIDIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN DI MADRASAH TSANAWIYAH
NEGERI 1 PULANG PISAU.

NAMA : NOVRIANTI AMANDA

NIM : 17013196

PROGRAM STUDI : Magister Manajemen Pendidikan Islam (MMPI)

JENJANG : Strata Dua (S2)

Palangkaraya, 8 September 2020

Menyetujui:

Pembimbing I,


Dr. H. Jasmani, M.Ag

NIP. 196208151991021001

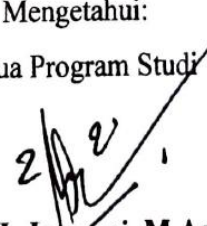
Pembimbing II,


Dr. Dakir, MA

NIP. 196903232003121002

Mengetahui:

Ketua Program Studi


Dr. H. Jasmani, M.Ag

NIP. 196208151991021001

PENGESAHAN

Tesis yang berjudul **ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 PULANG PISAU** oleh Novrianti Amanda NIM 17013196 telah dimunaqasahkan oleh Tim Munaqasyah Tesis Pascasarjana Institusi Agama Islam (IAIN) Palngkaraya pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 27 Muharam 1442 H/ 15 September 2020 M

Palangkaraya, 28 September 2020

Tim Penguji:

1. **Dr. H. Jasmani, M.Ag**

Ketua Sidang/ Anggota

(.....)

2. **Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag**

Anggota

(.....)

3. **Dr. Hj. Hamidah, MA**

Anggota

(.....)

4. **Dr. Dakir, MA**

Sekretaris/Anggota

(.....)

Direktur

Pascasarjana IAIN Palangkaraya



ABSTRAK

Amanda. 2020. Analisis Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau.

Kualitas pendidikan ditentukan oleh salah satu faktor pelanggan yaitu kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau adalah satu-satunya madrasah negeri yang terletak di daerah perkotaan di Kabupaten Pulang Pisau dan diminati oleh masyarakat.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisa tingkat kepuasan tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap kualitas pelayanan pendidikan dan untuk mengidentifikasi faktor pelayanan yang harus diprioritaskan agar sesuai harapan oleh orang tua peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif-kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Sampel penelitian ini sebanyak 75 sampel. Teknik pengumpulan data yang utama adalah menggunakan metode angket, wawancara, dan observasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Gap-Analysis* dan analisis tingkat kepentingan-kinerja (*Importance-Performance Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan (*Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Responsivenes* (Ketanggapan) mayoritas orang tua peserta didik menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan di MTSN 1 Pulang Pisau, namun masih ada atribut yang dianggap sangat tidak memberikan kepuasan yang tinggi bagi orang tua yaitu sebesar 9,3% dalam dimensi *Assurance* (Jaminan) bahwa guru dan staf sekolah dianggap tidak mengerti apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan pendidikan. Faktor kualitas yang harus diprioritaskan agar sesuai dengan harapan orang tua peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri adalah memperhatikan kompetensi guru, melengkapi sarana dan prasarana sekolah, memperhatikan kemudahan orang tua peserta didik untuk mendapatkan informasi dan memperbaiki kesiapan sekolah membantu peserta didik dalam hal layanan pendidikan maupun ekonomi.

Kata Kunci : *Kepuasan Orang Tua Peserta Didik, Kualitas Pelayanan Pendidikan*

ABSTRACT

Amanda. 2020. The Analysis of Parents' Satisfaction on the Quality of Education Services at MTsN 1 Pulang Pisau.

The quality of education was determined by one of the factors, namely the parent's satisfaction toward education services which were provided by the school. MTsN 1 Pulang Pisau is the only public Islamic School which located in the capital of Pulang Pisau Regency and it was attracted by the community.

The purposes of this research were: to analyze the level of parents' satisfaction toward the quality of educational services and to identify the prioritized service factors which was expected by parents at MTsN 1 Pulang Pisau.

The research approach was qualitative-quantitative using survey method. It has 75 samples. The data collections were questionnaires, interviews, and observations. The data was analyzed by Gap-analysis and Importance-Performance Analysis.

The results of this research indicated that the level of parents' satisfaction toward the five dimensions of service quality: reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness. The majority of parents expressed satisfaction on educational service quality at MTsN 1 Pulang Pisau, but there were still attributes which considered very unsatisfactory for parents, namely 9.3% in the dimension of assurance which teachers and staff did not understand what necessary in providing educational services quality. The factors must be prioritized by them to match the parents' expectation at MTsN 1 Pulang Pisau were paying attention to teacher competence, completing school facilities, and infrastructure, facilitating to the parents to get information and improving school readiness to assist students in terms of educational services and economy.

Keywords: Parents' Satisfaction, Quality of Education Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Analisis Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau”, tepat pada waktunya.

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar magister manajemen pendidikan Islam di Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam (IAIN) Palangkaraya. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor IAIN Palangkaraya, Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag yang telah memberikan fasilitas selama mengenyam pendidikan di IAIN Palangkaraya.
2. Direktur Program Pascasarjana IAIN Palangkaraya, Dr. H. Normuslim, M.Ag yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
3. Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) sekaligus dosen pembimbing utama, Dr. H. Jasmani, M.Ag yang telah memberikan kesempatan dan izin dalam pelaksanaan penelitian ini serta membimbing pengerjaan tesis ini.
4. Dosen pembimbing pendamping, Dr. Dakir, MA yang selama ini telah bersedia membimbing selama pengerjaan tesis ini.

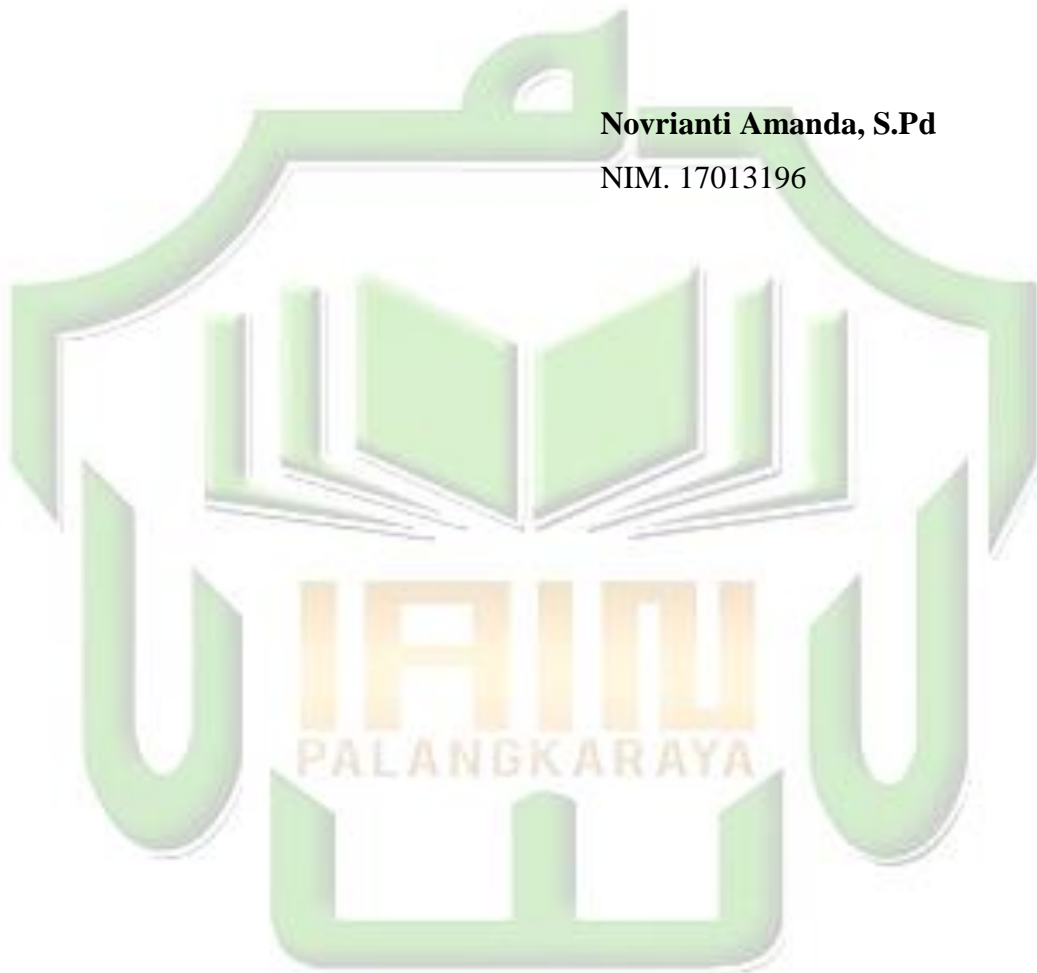
5. Kepala Sekolah Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau, Muliani, S.Ag, M.Pd yang telah memberikan izin resmi dilaksanakannya penelitian ini.
6. Seluruh orang tua siswa Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau khususnya orang tua siswa kelas 7 dan 8 tahun pelajaran 2019/2020 yang telah bersedia berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) yang telah mendukung dan memberikan ilmu serta pengajaran selama penulis menempuh masa perkuliahan.
8. Seluruh pegawai dan staf Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) yang sudah banyak membantu kelancaran selama masa perkuliahan dan penulisan tesis.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2017 Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) yang sudah menemani selama masa perkuliahan di IAIN Palangkaraya.
10. Seluruh rekan kerja Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau yang telah memberikan dukungan semangat selama masa perkuliahan dan pengerjaan tesis ini.
11. Kedua orang tua, H. Fimeir Liadi, S.Ag, M.Pd dan Hj. Hirliani, S.Pd.I, M.Pd., suami Ifrandi, S.T, anak saya Ahmad Zakhwan Allifurahman, dan adik saya Audia Rahmah, S.Psi, M.Kes yang tidak pernah berhenti mendoakan serta memberikan dukungan moral maupun moril kepada penulis selama pelaksanaan penelitian.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan, khususnya dibidang Manajemen Pendidikan Islam.

Palangkaraya, 8 September 2020

Novrianti Amanda, S.Pd

NIM. 17013196



PERNYATAAN ORISINALITAS

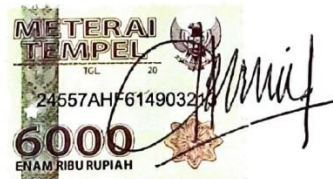
Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul Analisis Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTs Negeri 1 Pulang Pisau, adalah benar karya saya sendiri bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya siap menanggung resiko atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangkaraya, 8 September 2020

Yang Membuat Pernyataan,



NOVRIANTI AMANDA
NIM. 17013196

MOTTO

Ayat al Qur'an :

لَنْ تَنَالُوا الْبِرَّ حَتَّى تُنْفِقُوا مِمَّا تُحِبُّونَ مَا وَتُفِقُوا مِنْ

شَيْءٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ ٩٢

Artinya : “Kamu tidak akan memperoleh kebajikan, sebelum kamu infakkan sebagian harta yang kamu cintai. Dan apapun yang kamu infakkan, tentang hal itu, sungguh Allah Maha Mengetahui” (Q.S. Al Imron 3:92)¹

¹ Al-Imron [3]:92

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR ORISINALITAS	x
MOTTO	xi
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xv
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Hasil Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konsep	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Pelayanan Pendidikan	19
3. Aspek Pelayanan Pendidikan.....	25
B. Hasil Penelitian yang Relevan	30
C. Kerangka Teoritik	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	35
B. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	36
D. Rancangan Perlakuan.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data	45
G. Hipotesis Statistika	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	48
1. Jenis Kelamin Responden.....	48
2. Usia Responden	49
3. Pekerjaan Responden.....	50
B. Hasil Pengujian Hipotesis	51
1. Analisis Deskriptif	51
2. <i>Gap Analysis</i>	57

3. Analisis Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan	68
4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	79
C. Pembahasan Hasil Penelitian	91
1. Tingkat Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	91
2. Kesesuaian dan Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan	92
3. Atribut Prioritas Kepentingan dan Usulan Prioritas Tindakan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan	96
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	108
B. Rekomendasi.....	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	113





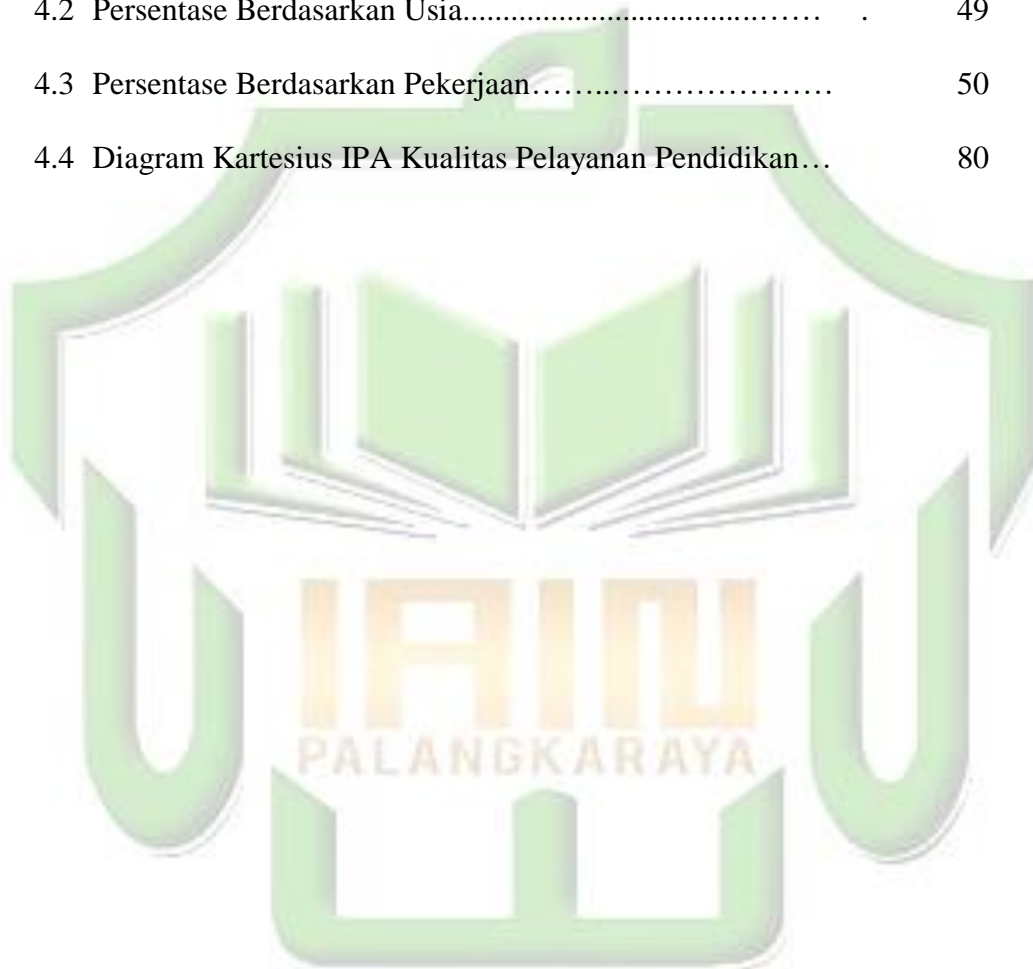


DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Variabel dan Indikator Pelayanan.....	38
3.2 Rincian Skala Variabel Pelayanan.....	39
3.3 Rincian Skala Variabel Pelayanan Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
4.1 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2 Persentase Berdasarkan Usia	49
4.3 Persentase Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.4 Persentase Data Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTSN 1 Pulang Pisau.....	51
4.5 Perhitungan <i>Gap Analysis</i> Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di MTSN 1 Pulang Pisau Tahun 2020	59
4.6 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTSN 1 Pulang Pisau Tahun 2020	69
4.7 Kuadran IPA Atribut Kualitas Pelayanan Layanan Pendidikan	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Teoritik.....	33
4.1 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2 Persentase Berdasarkan Usia.....	49
4.3 Persentase Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.4 Diagram Kartesius IPA Kualitas Pelayanan Pendidikan...	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian.....	114
2. Profile MTs. Negeri 1 Pulang Pisau	115
3. <i>Blueprint</i> Kuesioner	118
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	122
5. <i>Blueprint</i> Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas	126
6. Kuesioner Penelitian	128
7. Hasil Data Penelitian Karakteristik Responden	132
8. Hasil Data Kuesioner Penelitian Persepsi.....	134
9. Hasil Data Kuesioner Penelitian Kinerja	137
10. Analisis Karakteristik Responden.....	140
11. Analisis SPSS Hasil Penelitian Kuesioner.....	145
12. <i>GAP Analysis</i>	158
13. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	160
14. Hasil Wawancara Kepuasan Orang Tua terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah	161
15. Pedoman Observasi Penelitian MTsN 1 Pulang Pisau.....	164
16. Riwayat Hidup	165
17. Dokumentasi	166