

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi memiliki peran penting dalam dunia pendidikan, melalui kekuatan teknologi memungkinkan orang mendapatkan informasi dengan cepat tanpa terhambat oleh keterbatasan ruang dan waktu. Sekolah adalah salah satu sarana bagi peserta didik untuk mendapatkan pendidikan. Oleh karena itu, sekolah dituntut untuk menyediakan fasilitas serta layanan yang baik untuk mempersiapkan generasi muda yang andal dan mampu bekerja sama dalam pengembangan masyarakat.<sup>2</sup>

Kualitas adalah hal yang harus diwujudkan dalam menghadapi tantangan pendidikan yaitu persaingan antar institusi pendidikan. Pencapaian kualitas atau kegagalan suatu institusi pendidikan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu: (1) Penyedia (penyedia layanan), (2) Pelanggan. Faktor pertama menunjukkan bahwa lembaga pendidikan dikatakan berkualitas jika penyedia (penyedia layanan) sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Selain itu, faktor lain yang menentukan tingkat kualitas lembaga pendidikan adalah faktor pelanggan.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Ali Ibrahim dan Shabrina Amatullah, "Implementing Customer Relationship Management to Increase Education Service using Service Quality Method," *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* 4, no. 2 (2018) h. 148.

<sup>3</sup> Ziko Fransinatra, "Analisis Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Tingkat Layanan Pendidikan (Studi di Angel's School Rengat - Kabupaten Indragiri Hulu)," *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 8, no. 2 (2019) h. 21–22, <http://journal.stieindragiri.ac.id/index.php/jmbi%0APENGARUH>.

Faktor pelanggan dalam dunia pendidikan adalah orang tua. Orang tua peserta didik semakin selektif dalam memilih sekolah. Kebutuhan akan fasilitas dan layanan yang baik menjadi salah satu dasar orang tua untuk *enrollment* anaknya di sekolah yang diinginkan. Keterlibatan orang tua membiayai kegiatan pendidikan anak, berimbang pada semakin besarnya tuntutan agar sekolah dapat memberikan layanan secara efektif dan efisien.<sup>4</sup> Hal ini terlihat dari besarnya antusiasme orang tua untuk memasukkan anaknya ke sekolah-sekolah yang memiliki kualitas terbaik. Seiring dengan hal ini, semakin banyak bermunculan sekolah-sekolah baru, terutama sekolah swasta, baik yang berlabel sekolah terpadu maupun madrasah. Kualitas pendidikan madrasah dipandang dapat bersaing dengan sekolah pada umumnya. Hal tersebut dapat tergambar dari semakin berkembangnya madrasah atau sekolah berbasis Islam di Indonesia. Menurut Saadah, madrasah adalah sekolah umum yang ditandai oleh agama Islam, yang konten kurikulumnya mirip dengan sekolah non-madrasah. Madrasah adalah sistem pendidikan yang menggabungkan sistem pendidikan tradisional dengan sistem modern. Dalam hal ini, madrasah memiliki dua keunggulan, yaitu upaya menghilangkan kelemahan masing-masing sistem dan adaptasi metodologi.<sup>5</sup>

Sudah selayaknya madrasah menjadi pilihan orang tua sebagai tempat anaknya mengenyam pendidikan yang berkualitas seperti sekolah-sekolah

---

<sup>4</sup> Hatane Semuel dan Vony Wijaya, "Analisis Kepercayaan, Motivasi Dan Kepuasan Orang Tua Siswa Sma Kristen Petra 1 Surabaya," *Jurnal Manajemen Pemasaran* 11, no. 1 (2017), h. 1.

<sup>5</sup> Nurus Saadah, "School Well-being of Madrasah Tsanawiyah (MTs) and Madrasah Aliyah (MA) in Yogyakarta," *Jurnal Psikologi Islam dan Budaya* 3, no. 1 (2020) h. 24.

umum lainnya. Namun menurut Saadah, banyak madrasah yang masih belum melakukan fungsinya dengan benar. Sekolah tidak bisa memberikan kesejahteraan sehingga fungsinya terhambat. Kasus-kasus kekerasan yang dialami oleh peserta didik di sekolah menyebabkan rasa cemas dan tidak nyaman bagi peserta didik, guru, dan orang tua dan bahkan masyarakat luas. Kekhawatiran orangtua tidak hanya disebabkan oleh interaksi negatif, tapi juga sekolah yang kurang aman dan sehat memicu kekhawatiran orang tua.<sup>6</sup> Oleh karena itu, sekolah yang kurang bermutu pada akhirnya akan kehilangan *enrollment*, berkurangnya kepercayaan masyarakat, tidak relevannya lulusan, dan sebagainya. Menurut Yanuri kurangnya minat masyarakat menyekolahkan anaknya ke madrasah menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap peran madrasah masih kurang baik, Madrasah masih dikesankan oleh sebagian masyarakat sebagai pendidikan yang tidak maju, bahkan dirasakan masih tersisih dari sistem pendidikan nasional.<sup>7</sup>

Uraian di atas menunjukkan bahwa sekolah yang berkualitas tidak dapat dipisahkan dari partisipasi orang tua peserta didik. Partisipasi atau keterlibatan orang tua di sekolah sangat penting dalam menciptakan sekolah yang berkualitas. Hasil penelitian Sumarsono et al. menunjukkan bahwa partisipasi orang tua dapat meningkatkan kualitas pendidikan.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Dasman Yanuri, "Minat Masyarakat Menyekolahkan Anaknya Ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Dan Madrasah Tsanawiyah (MTs) Di Kecamatan Semidang Gumay Kabupaten Kaur," *al-Bahtsu* 1, no. 2 (2016)h. 153.

<sup>8</sup> Raden Bambang Sumarsono et al., "Parents' Participation in Improving the Quality of Elementary School in the City of Malang, East Java, Indonesia," *International Education Studies* 9, no. 10 (2016)h. 256.

Institusi pendidikan dikatakan berkualitas jika telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggannya.<sup>9</sup> Artinya, kepuasan orang tua merupakan salah satu faktor penentu mutu suatu sekolah. Kepuasan orang tua peserta didik memiliki kaitan yang sangat erat dengan orientasi orang tua. Sekolah yang memiliki orientasi orang tua yang baik memengaruhi loyalitas orang tua.<sup>10</sup> Harapan orang tua peserta didik atas kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah sangat menentukan reputasi sekolah. Keputusan pemilihan sekolah dan perilaku pencarian sekolah yang baik dari orang tua dipengaruhi oleh kepuasan orang tua.<sup>11</sup>

Dalam teori *Customer Relationship Management* (CRM), kepuasan pelanggan sangat terkait dengan kualitas layanan dan merupakan aspek penting bagi organisasi layanan. Pelanggan sangat tertarik dengan kualitas hasil yang diterima. Persepsi positif pada kualitas layanan yang disampaikan terjadi ketika melebihi harapan pelanggan. Dalam lingkup pendidikan, orang tua adalah salah satu pemangku kepentingan yang paling penting karena memiliki keputusan sekolah mana yang diikuti anak-anaknya.<sup>12</sup>

Salah satu pendekatan untuk layanan berkualitas yang banyak digunakan sebagai referensi dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Kualitas Layanan) yang dikembangkan oleh Zeithaml Berry dan Parasuraman yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Reliability* (Reliabilitas),

---

<sup>9</sup> Fransinatra, "Analisis Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Tingkat Layanan Pendidikan (Studi di Angel's School Rengat - Kabupaten Indragiri Hulu)," h. 22.

<sup>10</sup> Kåre Skallerud, "School reputation and its relation to parents' satisfaction and loyalty," *International Journal of Educational Management* 25, no. 7 (2011), h. 671.

<sup>11</sup> Gencay Incesu dan Baris Asikgi, "An Evaluation of the Relationship between Service Quality in Primary Education and Parent Satisfaction," *International Journal of Business and Management* 7, no. 18 (2012), h. 92.

<sup>12</sup> Ibid.

*Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Responsivenes* (Ketanggapan). Jika sekolah mampu memenuhi lima dimensi, diharapkan sekolah dapat memenuhi dan melampaui harapan peserta didik tentang kualitas layanan pendidikan yang diterima di sekolah, sehingga pelanggan, orang tua peserta didik pada umumnya dan peserta didik khususnya puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah.<sup>13</sup>

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau adalah satu-satunya madrasah negeri tingkat menengah yang terletak di daerah perkotaan di kabupaten Pulang Pisau. Madrasah ini banyak diminati oleh masyarakat namun belum ada peneliti yang meneliti tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Menjadi madrasah yang paling diminati tanpa ada pesaing bukan berarti madrasah harus *stuck* tanpa melakukan pengukuran kepuasan pelayanan pendidikan. Madrasah juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik. MTs N 1 harus mampu memenuhi kepuasan orang tua melalui pelayanan pendidikan yang baik dan sesuai dimensi pelayanan yang ada meliputi *Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Responsivenes* (Ketanggapan). Terlebih lagi MTsN 1 Pulang Pisau telah dipercaya orang tua peserta didik pada jenjang Sekolah Menengah Pertama sebagai pilihan yang baik untuk menyekolahkan anaknya.

Berawal dari pemikiran di atas maka penelitian ini bermaksud untuk meneliti tentang kepuasan pelanggan yaitu orang tua peserta didik terhadap

---

<sup>13</sup> Fransinatra, "Analisis Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Tingkat Layanan Pendidikan (Studi di Angel's School Rengat - Kabupaten Indragiri Hulu),"h. 22.

pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau. Diharapkan penelitian ini mampu mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan pendidikan menilai kinerja pegawai madrasah, lebih-lebih sebagai pendorong agar MTsN 1 Pulang Pisau lebih berkualitas dan inovatif dalam penyelenggaraan pelayanannya.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau?
2. Bagaimana kesesuaian dan kesenjangan antara persepsi dan harapan orang tua peserta didik terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau?
3. Faktor pelayanan apa sajakah yang harus diprioritaskan agar sesuai harapan oleh orang tua peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau.

2. Untuk mengidentifikasi faktor pelayanan yang harus diprioritaskan agar sesuai harapan oleh orang tua peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau.

### **3. Kegunaan Hasil Penelitian**

1. Madrasah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja, sebagai bahan pertimbangan pembuatan kebijakan, dan strategi membangun hubungan antara madrasah dengan masyarakat.

2. Pelanggan

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai penilaian pelayanan madrasah dan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah.

3. Mahasiswa

Hasil penelitian ini merupakan sumbangan pemikiran bagi mahasiswa dan pihak lain.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Deskripsi Konsep

##### 1. Kepuasan Pelanggan

###### a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik) dan “*facto*” (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Menurut Tjipto Chandra, kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.<sup>14</sup>

Menurut Richard Oliver kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.<sup>15</sup>

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut penyedia jasa untuk memenuhi standar kualitas tertentu akan berpengaruh pada

---

<sup>14</sup> Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta : Ekonisa, 2001. h.

<sup>15</sup> James G. Barnes, *Secrets Of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Yogyakarta : Andi, 2003. h. 63



performasi perusahaan atau lembaga.<sup>16</sup> Menurut Cambridge Internasional Dictionaries pelanggan adalah “*a person who buys goods or a service*” (pelanggan adalah seseorang yang membeli suatu barang atau jasa). Sementara menurut Webster’s 1928 Dictionary pelanggan adalah “*one who frequents any place of sale for the sake or purchasing goods or wares*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan) atau “*customer is one who frequents or visit any place for procuring want he wants...*”(pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan...), dengan kata lain, pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.<sup>17</sup> Pelanggan pendidikan dibagi menjadi 2, yaitu: 1) Pelanggan internal, yakni pelanggan yang langsung merasakan pengaruh dari adanya pendidikan (peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, karyawan), 2) Pelanggan eksternal, pembeli atau pemakai akhir barang/ jasa (orangtua, pemerintah)<sup>18</sup>.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan pelanggan tentang layanan pendidikan dengan apa yang

---

<sup>16</sup> Rahim Mosahab, dkk, *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. International Journal Business Research*, Vol. 3, No. 4, 2010, h. 73

<sup>17</sup> Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008, h. 174

<sup>18</sup> Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003

pelanggan rasakan setelah mendapatkan pelayanan.<sup>19</sup> “*Customer satisfaction is the result of your customer perceiving that your organization has met or exceeded his or her expectations regarding overall conduct and key performance criteria (which you have identified as being critical)*”.<sup>20</sup> Kepuasan pelanggan adalah hasil dari pelanggan bahwa organisasi telah memenuhi atau melampaui ekspektasinya mengenai perilaku keseluruhan dan kriteria kinerja utama (yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting).

Konsep mengenai memberikan layanan yang baik juga telah diatur dalam Al Qur’an surat An Nisa: 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّاعُوا مَوَالِكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu”<sup>21</sup>

Suka sama suka merupakan unsur yang ditekankan dalam ayat tersebut. Maknanya bahwa penjual atau penyedia jasa harus memberikan kualitas pelayanan yang baik agar pembeli suka (merasakan kepuasan), dan sebaliknya pembeli harus membayar sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima.

---

<sup>19</sup> Ika Yanni Hadi dan Soegeng Wahyoedi, *Hubungan Antara Layanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Di Tk Permai*. Jurnal Kompetensi Manajemen Bisnis Vol.2 No. 2, Januari, 2008, h. 149

<sup>20</sup> Terry G. Vavra, *Customer Satisfaction Measurement Simplified: A Step-by-step-guide for ISO 9001:2000 Certification*, Milwaukee: ASQ Quality Press, 2002, h. 19

<sup>21</sup> An-Nisa [4]:29

Dari pemaparan di atas kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan dari seseorang atau kelompok yang membeli barang/jasa. Kepuasan pelanggan yang diperoleh dari pengalaman langsung memberikan efek keyakinan yang besar pada pelanggan. dalam hal ini pelanggan memiliki keyakinan lebih besar didasarkan pada jasa yang diterima dibandingkan informasi/ janji dari iklan.

b. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk memberikan informasi supaya pelanggan menjadi loyal dan dapat meningkatkan kinerja keseluruhan suatu perusahaan termasuk pendidikan. Ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1) *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran).

Banyak penyedia jasa membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh pelanggan. Ada juga penyedia jasa yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, customer hot line, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada penyedia jasa yang memungkinkan penyedia jasa mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

- 2) *Customer satisfaction survey* (survei kepuasan pelanggan), dalam hal penyedia jasa melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan. Survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi, atau pelanggan diminta mengisi angket.
- 3) *Ghost Shopping* (pembeli bayangan), dalam hal ini penyedia jasa menyuruh orang tertentu sebagai pelanggan di lembaga lain. Penerima jasa misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga kepala sendiri harus turun ke lapangan, merasakan jasa di lembaga lain dimana ia tidak dikenal. Pengalaman kepala ini sangat penting karena data dan informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.
- 4) *Lost Customer Analysis* (analisa pelanggan yang lari), langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke lembaga lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja lembaga sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2007, h. 285-286

### c. Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan

Dalam mengukur kepuasan pelanggan maka metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:<sup>23</sup>

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “ungkapan seberapa puas saudara terhadap PT. Transmedia pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka rasakan (*problem analysis*).
- 4) Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*).

---

<sup>23</sup> FandyTjiptono, *Strategi Pemasaran*, Ed-II, Yogyakarta: Andi Offset, 1997, h. 34-35.

#### d. Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan

Menurut Lopiyoadi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu :

##### 1) Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas.

##### 2) Kualitas Pelayanan

Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

##### 3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk atau jasa, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

4) Harga

Produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya

5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa.<sup>24</sup>

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, unsur kepuasan masyarakat meliputi :

a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

---

<sup>24</sup> Lupiyoadi dan Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik Edisi Pertama*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001. h. 57.

d) Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tidak lanjut.

i) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang



merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).<sup>25</sup>

e. Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dilaksanakan oleh suatu perusahaan atau pengusaha untuk mencapai tujuan. Menurut Eddy Soeryanto, ada beberapa strategi yang dapat digunakan untuk menarik pelanggan antara lain :

- 1) Membuat inovasi produk terbaru atau tampil beda dan mengikuti trend.
- 2) Desain yang menarik, menambah kesan mewah.
- 3) Harga yang terjangkau sehingga dapat dibeli oleh semua kalangan.
- 4) Berikan potongan dengan minimum pembelian dalam jumlah tertentu.
- 5) Berikan servis sesuai yang dijanjikan atau sesuai keinginan pelanggan.
- 6) Lakukan penjualan yang tingkat keramaiannya tinggi.
- 7) Ikuti beberapa pameran untuk memperluas jaringan atau komunitas.
- 8) Fokus pada satu produk sehingga spesialisasi dapat tercapai.

---

<sup>25</sup> PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017

- 9) Pilih produk yang tepat tersebut belum ada. Bila sudah ada pikirkan kekhasan pada cara penyajian atau pelayanannya.
- 10) Usahakan dalam pelayanan menggunakan prinsip tanpa complain.<sup>26</sup>

Strategi di atas merupakan strategi di dalam perusahaan. Dalam bidang pendidikan dapat menerapkan strategi tersebut, disesuaikan dengan keadaan lembaga pendidikan.

f. Ketidakpuasan Pelanggan

Menurut Junaidi dan Dharmmesta, ketidakpuasan konsumen dapat timbul karena adanya proses informasi dalam evaluasi terhadap suatu merek. Konsumen akan menggunakan informasi masa lalu dan masa sekarang untuk melihat merek-merek yang memberikan manfaat yang mereka harapkan. Jika kinerja produk lebih rendah dari harapan maka konsumen akan mengalami ketidakpuasan. Ketidakpuasan yang dialami konsumen akan menimbulkan peralihan merek, seperti yang dikemukakan dharmesta penentu utama diterimanya merek adalah kepuasan ulang yang dirasakan oleh konsumen dalam pembelian sebelumnya.<sup>27</sup>

Ketidakpuasan konsumen muncul karena pengharapan konsumen tidak sesuai atau tidak lebih tinggi daripada kinerja yang diterimanya. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia

---

<sup>26</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Ed.I, Yogyakarta: Andi Offset, 2016, h.78

<sup>27</sup> *Ibid*, ..., h. 84

membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.<sup>28</sup>

## 2. Pelayanan Pendidikan

### a. Pengertian Pelayanan

Di dalam pekerjaan teknis administrasi, layanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanisme. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>29</sup>

Layanan diartikan sebagai layanan disini diartikan sebagai “any primary or complementary activity that does not directly produce a physical product-that is, the noun-goods part of the

---

<sup>28</sup> Daryanto&Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media, 2014 , h. 39

<sup>29</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Cittizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* Cet. II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 2.

transaction between buyer (customer) and seller (provider)”<sup>11</sup>  
Layanan diartikan sebagai “aktivitas utama atau pelengkap yang secara tidak langsung menghasilkan fisik produk, yaitu benda-barang bagian dari transaksi antara pembeli (customer) dan penjual (penyedia). Dalam arti layanan ini lebih menekankan pada bentuk fisik benda berwujud.

خدمة هي النشطة والمنافع التي تقدم بغرض بيعها, وسمتها الساسية انها غير ملموسة

“layanan adalah kegiatan/ aktivitas yang menawarkan manfaat untuk dijual dengan tujuan tertentu dan pada dasarnya itu tidak berwujud”<sup>30</sup>

تعرف ايضا على خدمة يعني "منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في اسواق معينة تهدف الي اشباع حاجات, ورغبات الزبون النهي"<sup>31</sup>

Makna lain dari layanan adalah “produk yang tidak berwujud yang ditawarkan untuk memuaskan pelanggan”<sup>31</sup>

Menurut Kotler definisi 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. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang

<sup>30</sup> Balhamir Ibrahim, Aplikasi Bauran Pemasaran dalam Perspektif Perdagangan Islam, 2005, h. 66

<sup>31</sup> Ibid, h.66.

bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.<sup>32</sup>

Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.<sup>33</sup>

#### b. Dimensi Pelayanan

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL, mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa, yaitu:

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.<sup>34</sup>

*Tangibility as physical facilities, equipment and appearance of employees and management team. Further, it is also defined as the ease in visibility of resources necessary for providing the service to customers, well groomed employees and ease in accessing written materials like pamphlets, brochures, folders, information books, etc., will have a favorable consequence on the level of customer satisfaction.*<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Woro Mardikawati dan Naili Farida, *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2, No. 1, Maret 2013. h. 68

<sup>33</sup> NS Sutanto, *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2006, h. 189-190.

<sup>34</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011, h. 107

<sup>35</sup> J. Joshua Selvakumar, *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Bank*, International Journal of Management Banking, Vol. VIII, No.1, 2015, h. 3

Bukti fisik meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.<sup>36</sup> Bukti fisik berupa gedung, ruangan, fasilitas dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.<sup>37</sup>

- 2) *Reliability* atau Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.<sup>38</sup>

*Reliability is defined as the ability to perform the required service to customers dependably and accurately as promised to deliver. Dealing whatever the problems in services encountered by customers, performing the required services right from the first time, services being rendered at the promised time and maintaining error-free record are the paradigm of reliability in terms of service quality which will strongly influence the level of customer satisfaction.*<sup>39</sup>

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.<sup>40</sup> Kriteria mutu layanan yang paling diprioritaskan oleh anggota pelanggan, yaitu sikap petugas layanan yang senantiasa

---

<sup>36</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, h. 51

<sup>37</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998, h. 284

<sup>38</sup> *Ibid*, h. 284

<sup>39</sup> J. Joshua Selvakumar, *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Bank*, International Jurnal of Management Banking, Vol. VIII, No. 1, 2015, h. 2

<sup>40</sup> Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008, h. 182

memiliki tingkat kehadiran pada waktu layanan yang tinggi. Pelanggan membutuhkan petugas layanan yang memiliki komitmen terhadap waktu layanan. Dengan terbuktinya kinerja *front line staff* berpengaruh terhadap pembentukan mutu layanan, maka upaya-upaya yang mengarah pada modifikasi kinerja perlu menjadi perhatian selanjutnya.<sup>41</sup>

- 3) *Responsiveness* atau Daya Tanggap, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*)<sup>42</sup> dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

*Responsiveness as the interests shown in providing prompt service to customers when required. Further, it is researched that willingness or readiness of employees to provide the required customer service without any inconvenience at any time will strongly influence the level of customer satisfaction.*<sup>43</sup>

Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.<sup>44</sup> Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.<sup>45</sup>

- 4) *Assurance* atau Jaminan, yaitu berupa kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.<sup>46</sup>

---

<sup>41</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h.

<sup>42</sup> Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004, h. 57

<sup>43</sup> J. Joshua Selvakumar, *Impact of Service Quality...*, h. 4

<sup>44</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen...* h. 108

<sup>45</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa...* h. 51

<sup>46</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran...* h. 285

*Assurance is defined as the knowledge and good manners or courtesy of employees. Further, it is also defined as the ability of employees with the help of the knowledge possessed to inspire trust and confidence will strongly strike the level of customer satisfaction.*<sup>47</sup>

Dimensi jaminan atau *assurance* terdapat unsur-unsur sebagai berikut:

- a) Kompetensi (*competence*), keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki *customer service* dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- b) Kesopanan (*courtesy*), keramah-tamahan, perhatian dan sikap yang sopan.
- c) Kredibilitas (*credibility*), berkaitan dengan nilai-nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif dari pihak yang memberikan layanan.<sup>48</sup>
- 5) *Empathy* atau Empati, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.<sup>49</sup> Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.<sup>50</sup>

*Empathy is defined as the ability to take care of customer's attention individually in providing service to customers*

---

<sup>47</sup> J. Joshua Selvakumar, *Impact of Service Quality...*h. 3

<sup>48</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation...* h. 284-285

<sup>49</sup> *Ibid*, h. 285

<sup>50</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa...* h. 51



(Iwaarden , 2003). Further, it is researched that understanding customer expectations better than competitors in providing the required customer service at any time without any inconvenience will strongly influence the level of customer satisfaction.<sup>51</sup>

Dimensi *emphaty* terdapat unsur-unsur lainnya yang terkait, yaitu sebagai berikut:

- a) *Acces* (akses), kemudian memanfaatkan dan memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- b) *Communication* (komunikasi), kemampuan dalam komunikasi untuk penyampaian pesan, dan informasi kepada pelanggannya melalui berbagai media komunikasi, yaitu personal kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, dan internet.
- c) *Understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan), kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menanganikeluhan para pelanggannya.

### 3. Aspek Layanan Pendidikan

Menurut Nurul Agustin Liana dalam Jurnal Manajemen Pendidikan yang membahas penelitiannya yang berjudul Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan

---

<sup>51</sup> J. Joshua Selvakumar, *Impact of Service Quality...*h. 4

Pendidikan, ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan, yaitu :<sup>52</sup>

a) Layanan Aspek Pembelajaran

Menurut Surya yang dikutip oleh Abdul Majid, pembelajaran adalah suatu proses yang dilakukan individu untuk memperoleh suatu perubahan perilaku, sebagai hasil dari pengalaman individu dalam berinteraksi dengan lingkungannya.<sup>53</sup> Menurut E. Mulyasa, pembelajaran merupakan aktualisasi kurikulum yang menuntut keaktifan guru dalam menciptakan dan menumbuhkan kegiatan peserta didik sesuai dengan rencana yang telah diprogramkan.<sup>54</sup> Dapat disimpulkan bahwa pembelajaran adalah interaksi antara guru dan peserta didik dalam suatu lingkungan belajar agar terjadi proses perolehan ilmu, pengetahuan, dan sikap yang telah diprogramkan.

Dalam aspek pembelajaran ada beberapa komponen pembelajaran, diantaranya: Dalam buku Oemar Hamalik dijelaskan komponen pengajaran meliputi tujuan pendidikan dan pengajaran, peserta didik/ peserta didik, tenaga kependidikan khususnya guru, perencanaan pengajaran, (strategi pembelajaran), media dan evaluasi pengajaran. Secara umum komponen tersebut meliputi:(1) Tujuan pembelajaran, (2) Materi Pembelajaran, (3) Metode Pembelajaran, (4)

---

<sup>52</sup> Nurul Agustin Liana, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan*, Jurnal Manajemen Pendidikan Volume 25, Nomor 1, Maret 2016. <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/06-Nurul-Agustin-Liana.pdf>  
Diakses tanggal 21 Juli 2019, jam 16.51

<sup>53</sup> Abdul Majid, *Strategi Pembelajaran*, Remaja Rosdakarya: Bandung, 2013, h. 4.

<sup>54</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Pendidikan Karakter*, Bumi Aksara: Jakarta, 2012, h. 129.

Media Pembelajaran, (5) Evaluasi Pembelajaran, (6) Peserta Didik/ Peserta didik, (7) Pendidik/ Guru.<sup>55</sup>

b) Layanan Pengelolaan

Pengelolaan pendidikan meliputi kegiatan perencanaan(planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (actuating), pengawasan/ pengendalian (controlling). Berdasarkan penelitian Nurul Agustina Liana dkk, faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pengelolaan diantaranya: perencanaan, pelaksanaan, pengawasan pembelajaran, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta pembiayaan yang ada disekolah.<sup>56</sup>

c) Layanan Pendidik dan Tenaga Administrasi Sekolah

Menurut UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 39, Pendidik adalah tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi. Sedangkan tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.<sup>57</sup>

---

<sup>55</sup> Oemar Hamalik, *Proses Belajar Mengajar*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009, hlm 77.

<sup>56</sup> Nurul Agustin Liana, *Analisis Faktor...*, <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/06-Nurul-Agustin-Liana.pdf> Diakses tanggal 21 Juli 2019, jam 16.51

<sup>57</sup> Undang-undang Pemerintah RI No 20 Tahun 2003, Sistem Pendidikan Nasional, pasal 39 ayat (2)

Layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi juga menjadi faktor kepuasan orang tua terhadap sekolah. Faktor layanan ini meliputi sikap, respon, dan bahasa atau komunikasi yang digunakan pendidik dan tenaga administrasi terhadap orang tua peserta didik. Layanan ini menjadi salah satu aspek dalam pemenuhan kepuasan layanan terhadap orang tua.<sup>58</sup>

d) Layanan Pada Aspek Kompetensi Lulusan

Faktor layanan pada Aspek Kompetensi Lulusan memiliki nilai kepuasan yang paling rendah namun dapat dijadikan sekolah sebagai bahan acuan untuk dapat memperbaiki tingkat pelayanan yang diberikan. Faktor layanan ini diantaranya: sikap peserta didik di lingkungan sekolah, masyarakat, keluarga, penambahan pengetahuan peserta didik dalam bidang akademik, non akademik, serta keterampilan yang dimiliki oleh peserta didik. Untuk meningkatkan kualitas layanan aspek kompetensi lulusan dapat dilakukan dengan mengasah kemampuan *soft skill* dan *hard skill* peserta didik.<sup>59</sup>

e) Layanan Sarana dan Prasarana

Menurut rumusan Tim Penyusun Pedoman Pembakuan Media Pendidikan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan yang dikutip oleh Suharsimi, Sarana Pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak

---

<sup>58</sup> Frisca Windriati, *Analisis Kepuasan ...*, <http://eprints.walisongo.ac.id/8830/1>, diakses 13 Juli 2019 jam 12.35

<sup>59</sup> Nurul Agustin Liana, *Analisis Faktor...*, <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/06-Nurul-Agustin-Liana.pdf> Diakses tanggal 21 Juli 2019, jam 16.51

bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.<sup>60</sup> Prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah, seperti halaman, kebun dan taman.<sup>61</sup>

Di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Pasal 42 menjelaskan bahwa:

- (1) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.
- (2) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berekreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aditya Media bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2008, h. 273.

<sup>61</sup> Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003, h.49

<sup>62</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Pasal 42

Kelima faktor inilah yang menjadi penentu kualitas layanan pendidikan dari suatu lembaga pendidikan. Faktor-faktor diatas telah diatur dalam Standar Nasional Pendidikan ( SNP) .SNP tersebut terdiri atas 8 standar antara lain: Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan, dan Standar Penilaian. Sekolah sebagai lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan pada pelanggan harus mampu mengelola sekolah dengan baik sesuai SNP yang ada.

## **B. Hasil Penelitian Yang Relevan**

Adapun hasil penelitian yang relevan dengan “Kepuasan Orang Tua Peserta didik Terhadap Pelayanan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau” yaitu :

Penelitian team oleh Nurul Agustin Liana, Djum Djum Nor Benty, dan Achmad Supriyanto yang berjudul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan Di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro”. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa dari 129 responden, terdapat 53 orang tua peserta didik berada pada kriteria sangat puas yaitu berada pada rentangan skor 234-287 dengan persentase sebesar 41,09%. Kemudian yang berada pada kriteria tinggi dengan jumlah responden sebanyak 43 orang tua peserta didik berada pada rentangan skor 180-233 dengan persentase sebesar 33,33%. Kriteria

rendah dengan jumlah responden sebanyak 24 orang tua peserta didik berada pada rentangan skor 126-179 dengan persentase sebesar 18.60%. Sedangkan pada rentangan skor 72-125 termasuk kategori sangat rendah dengan jumlah responden sebanyak 9 orang tua peserta didik. Jawaban terbanyak adalah jawaban sangat tinggi dengan persentase sebesar 41, 09%. Hal ini menunjukkan bahwa 41,09% orang tua peserta didik di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro mengalami tingkat kepuasan sangat tinggi.<sup>63</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti yaitu kedua sama-sama melakukan pengukuran tingkat kepuasan orang tua peserta didik. Perbedaan terletak pada jenis penelitian. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang sedang dilakukan peneliti menggunakan kuantitatif-kualitatif. Penelitian ini memfokuskan pengukuran tingkat kepuasannya berdasarkan faktor yang mempengaruhi pelayanan, sedangkan penelitian yang sedang peneliti lakukan mengukur pada dimensi kualitas pelayanan. Jenjang sekolah yang digunakanpun berbeda, penelitian ini melakukan penelitian pada sekolah tingkat dasar yaitu SDN sedangkan peneliti melakukan penelitian pada sekolah tingkat menengah yaitu MTs.

Penelitian Musahadi “Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan IAIN Walisongo”. Dalam penelitian dibahas terkait survey kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan IAIN Walisongo. Dari penelitian yang dilakukan Musahadi didapatkan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa

---

<sup>63</sup> Nurul Agustin Liana, *Analisis Faktor...*, <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/06-Nurul-Agustin-Liana.pdf> Diakses tanggal 21 Juli 2019, jam 16.51

IAIN Walisongo secara keseluruhan adalah 3,174 ini berada pada kepuasan cukup.<sup>64</sup> Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian peneliti yaitu menguji tingkat kepuasan pelanggan dan menentukan prioritas perbaikan dari kualitas pelayanan pendidikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah terkait jenis penelitian, pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan penelitian peneliti adalah metode *mixed methods*. Serta jenjang pendidikan dalam penelitian ini berbeda, penelitian ini dilakukan pada jenjang perguruan tinggi sedangkan peneliti melakukan penelitian pada jenjang sekolah tingkat menengah yaitu MTs.

Penelitian Binti Nasukah “Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)”. Tingkat kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang berada pada kategori “cukup puas” dengan nilai IKM 64,68%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan UIN Maliki dirasakan “cukup baik”. Dalam penelitian ini membahas seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan UIN Malik, dan dimensi item-item layanan yang harus diprioritaskan UIN Malik dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.<sup>65</sup> Kesamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pendidikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah jenis penelitian yang digunakan,

---

<sup>64</sup> Musahadi, “Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan IAIN Walisongo”, Laporan Penelitian Individual IAIN Walisongo, 2014. h.77.

<sup>65</sup> Binti Nasukah “Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, h. 153

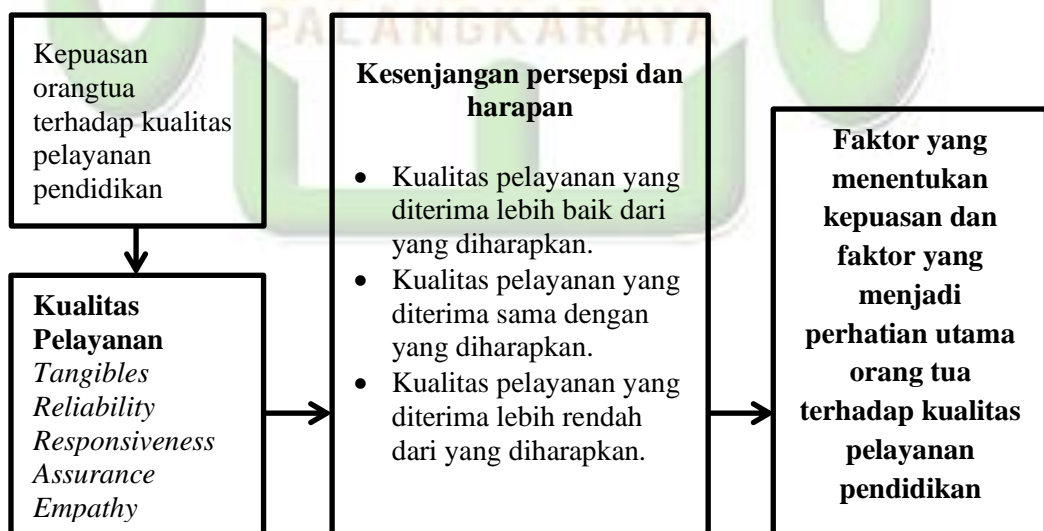


penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian peneliti menggunakan metode *mixed methods*. Serta jenjang pendidikan dalam penelitian ini berbeda, penelitian ini dilakukan pada jenjang perguruan tinggi sedangkan peneliti melakukan penelitian pada jenjang sekolah tingkat menengah yaitu MTs.

### C. Kerangka Teoritik

Pengukuran kepuasan pelanggan dalam lingkup layanan pendidikan merupakan hal yang seharusnya dilakukan, untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan yang sudah diberikan dan apa yang menjadi harapan dari pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan / sekolah. Jika lembaga pendidikan / sekolah mampu memberikan layanan di atas harapan pelanggan, maka akan tercapai kepuasan pelanggan. Namun sebaliknya, jika kualitas yang diberikan berada di bawah harapan pelanggan akan tercipta ketidakpuasan.

Kerangka teoritik penelitian tergambar sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Teoritik

Gambar 1 menunjukkan alur kualitas pelayanan yang berdasar pada 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* diterapkan dalam pelayanan pendidikan yang meliputi layanan pembelajaran, pengelolaan, layanan pendidikan dan tenaga administrasi, layanan kompetensi lulusan, dan layanan sarana prasaran, maka akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang sangat memuaskan atau mungkin kurang dari harapan pelayanan yang diterima.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada orang tua peserta didik MTs. Negeri 1 Pulang Pisau, yang beralamat di jalan Kasturi Ray 2 Desa Anjir Pulang Pisau, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau. Waktu penelitian yang digunakan selama bulan September sampai dengan Oktober tahun 2019.

#### **B. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian *mixed method*. Penelitian ini menggabungkan dua bentuk penelitian, yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Menurut Creswell, penelitian campuran merupakan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif.<sup>66</sup> Menurut pendapat Sugiyono menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable, dan obyektif.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Creswell, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, 2010, h. 5.

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, 2013, h. 404.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan survei. Metode survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Ciri khas penelitian ini adalah data dikumpulkan dari responden yang banyak jumlahnya dengan menggunakan kuesioner. Salah satu keuntungan utama dari penelitian ini adalah mungkinnya pembuatan generalisasi untuk populasi yang besar.<sup>68</sup>

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.<sup>69</sup> Dalam penelitian ini populasinya adalah semua orang tua peserta didik MTs. Negeri 1 Pulang Pisau Tahun Pelajaran 2019/2020 yang berjumlah 376 peserta didik.

#### 2. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan sistem random (acak) sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak. Menurut Suharsimi Arikunto, apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua dan jika subyeknya besar dapat diambil antara 10 - 15% atau 20 -25% atau lebih.<sup>70</sup> Dengan jumlah populasi 376 maka peneliti mengambil sampel 20% dari 376 maka sampel yang diambil oleh

---

<sup>68</sup> Muchamad Fauzi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Semarang: Walisongo Press, 2009, h. 80

<sup>69</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta: 2013, h. 173-174

<sup>70</sup> *Ibid*,...h. 102

peneliti adalah 75,2 atau dibulatkan menjadi 75. Sebelum dilakukannya penelitian akan dilakukan uji coba kuesioner terlebih dahulu dengan jumlah sampel uji coba sebesar 50 sampel.

Karakteristik sampel dalam penelitian ini yaitu :

- a. Orang tua atau wali peserta didik MTs Negeri 1 Pulang Pisau
- b. Peserta didik telah menjalankan kegiatan sekolah selama kurang lebih 1 semester.

#### **D. Rancangan Perlakuan**

##### **1. Variabel dan Indikator**

Variabel adalah objek penelitian, atau apa saja yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti sehingga informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>71</sup>

Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan yang akan diukur dengan indeks kepuasan. Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa faktor yang dibentuk dari indikator atau item atau atribut. Dari variabel utama, terdapat 2 variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kenyataan

---

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010, h. 60

layanan terhadap kepuasan orang tua, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ harapan orang tua.<sup>72</sup>

**Tabel 3.1**  
**Variabel dan Indikator Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator Pelayanan</b>
1.	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Fasilitas Fisik Perlengkapan Teknologi Pegawai
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pelayanan tepat waktu Pelayanan terpercaya Sikap simpatik Akurasi tinggi Kesesuaian Pelayanan
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Pelayanan cepat Kemauan membantu Mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen Informasi Jelas
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan Kemampuan Keamanan Kompetensi Sopan santun
5.	<i>Empathy</i> (empati)	Memahami kebutuhan pelanggan Kemudahan melakukan hubungan Komunikasi yang baik Memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

<sup>72</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011, h.241.

**Tabel 3.2**  
**Rincian Skala Variabel Pelayanan**

No.	Aspek	Indikator	Nomor aitem
1	Tangible (Bukti Fisik)	• Fasilitas Fisik	1, 23
		• Perlengkapan	2, 24
		• Teknologi	3, 25
		• Pegawai	4, 26
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	• Pelayanan tepat waktu	5, 27
		• Pelayanan terpercaya	6, 28
		• Sikap simpatik	7, 29
		• Akurasi tinggi	8, 30
		• Kesesuaian Pelayanan	9, 31
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	• Pelayanan Cepat	10, 32
		• Kemauan membantu	11, 33
		• Mendengarkan dan mengatasi keluhan	12, 34
		• Infomasi jelas	13, 35
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	• Pengetahuan	14, 36
		• Kemampuan	15, 37
		• Keamanan	16, 38
		• Kompetensi	17, 39
		• Sopan santun	18, 40
5	<i>Empathy</i> (empati)	• Memahami kebutuhan pelanggan	19, 41

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan melakukan hubungan</li> </ul>	20, 42
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi yang baik</li> </ul>	21, 43
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan</li> </ul>	22, 44

## 2. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>73</sup> Pada skala Likert variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, yang kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai dasar atau titik tolak dalam menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata.<sup>74</sup>

Menurut Peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, tertulis bahwa dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari

<sup>73</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2008, h.134

<sup>74</sup> *Ibid*, ... h. 135



jenis ataupun unit layanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian option dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.<sup>75</sup>

---

<sup>75</sup> Keputusan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

### 3. Uji Coba Kuesioner Penelitian

Sebelum digunakannya kuesioner untuk penelitian maka harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dengan cara menyebarkan angket kepada sampel yang tidak digunakan untuk sampel penelitian. Adapun sampel uji coba yang dilakukan adalah sebanyak 50 sampel. Kuesioner yang dilakukan untuk uji coba sebanyak 44 aitem pernyataan. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan program komputer SPSS didapatkan aitem pernyataan yang valid dan reliabel sebanyak 37 aitem pernyataan dengan 7 aitem pernyataan yang tidak valid dan reliabel atau aitem pernyataan yang gugur. Setelah dilakukannya uji coba kuesioner ini maka kuesioner dapat digunakan untuk penelitian.

**Tabel 3.3**  
**Rincian Skala Variabel Pelayanan Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas**

No.	Aspek	Indikator	Nomor aitem
1	Tangible (Bukti Fisik)	• Fasilitas Fisik	1(1), 23(21)
		• Perlengkapan	2(2), 24
		• Teknologi	3(3), 25(22)
		• Pegawai	4(4), 26(23)
2	Reliability (Keandalan)	• Pelayanan tepat waktu	5(5), 27(24)
		• Pelayanan terpercaya	6(6), 28(25)
		• Sikap simpatik	7(7), 29(26)
		• Akurasi tinggi	8(8), 30

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian Pelayanan</li> </ul>	9(9), 31
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Cepat</li> </ul>	10(10), 32(27)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemauan membantu</li> </ul>	11(11), 33(28)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendengarkan dan mengatasi keluhan</li> </ul>	12(12), 34(29)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infomasi jelas</li> </ul>	13(13), 35(30)
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan</li> </ul>	14(14), 36(31)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan</li> </ul>	15, 37(32)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keamanan</li> </ul>	16(15), 38(33)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi</li> </ul>	17(16), 39
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sopan santun</li> </ul>	18(17), 40(34)
5	<i>Empathy</i> (empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami kebutuhan pelanggan</li> </ul>	19(18), 41(35)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan melakukan hubungan</li> </ul>	20(19), 42
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi yang baik</li> </ul>	21(20), 43(36)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan</li> </ul>	22, 44(37)

Keterangan : - aitem yang ditandai kuning adalah aitem gugur  
- nomor yang ada di dalam kurung merupakan penomoran baru untuk kuesioner penelitian

### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan yang amat penting dalam suatu penelitian, karena data-data yang dikumpulkan tersebut digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

a. Metode Angket

Yaitu suatu metode pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tertulis untuk memperoleh data berupa jawaban dari para responden. Menurut bentuknya, peneliti menggunakan angket langsung tertutup yaitu angket yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, kemudian semua alternatif jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut. Alternatif jawaban dari masing-masing item ditetapkan option dengan skor terendah dan tertinggi antara satu sampai dengan empat.

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) dengan skor 4
- b. Jawaban Setuju (S) dengan skor 3
- c. Jawaban Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- d. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011, h. 102

c. Metode Dokumenter

Metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, kenang-kenangan, laporan, dan sebagainya.

d. Observasi

Metode ini digunakan untuk mengetahui sarana prasarana, kondisi lingkungan, geografis dan keadaan peserta didik, guru, maupun pegawai untuk memperjelas data dan gambaran tentang MTs. Negeri 1 Pulang Pisau dengan cara mendatangi tempat penelitian.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Pengolahan data meliputi memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*), pemberian nilai (*scoring*) dan proses pembeberan (*tabulation*).

#### a. *Editing*

*Editing* yaitu memeriksa kembali data yang telah masuk ke responden mana yang relevan. *Editing* data merupakan proses pengoreksian dan pengecekan terhadap angket yang telah dijawab oleh responden apakah sudah dijawab secara lengkap atau belum, seandainya sudah dijawab apakah sudah benar.

Seandainya ada angket yang rusak, maka angket tersebut harus disortir dan tidak diproses lebih lanjut dalam tahap pengolahan data.

b. *Coding*

*Coding* yaitu pemberian data, simbol atau kode bagi tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Maksudnya adalah angket yang telah diedit diberi identitas sehingga memiliki arti dapat diproses pada tahap pengolahan data lebih lanjut.

c. *Scoring*

*Scoring* yaitu memberi angka pada lembar jawaban angket tiap subyek skor dari tiap item atau pertanyaan pada angket ditentukan sesuai dengan perangkat pilihan (*option*). Penulis mencermati angket dan menghitung jumlah skor masing-masing pertanyaan untuk tiap variabel dan sub variabel. Capaian skor yang telah dijumlahkan inilah yang disebut sebagai data hasil angket.

d. *Tabulasi*

Tabulasi yaitu memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya. Penulis membuat tabel dan memasukkan data hasil angket ke dalamnya sebagai persiapan analisis data melalui penerapan rumus statistik yang dipilih.

## 2. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab seberapa besar tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di MTs. Negeri 1 Pulang Pisau, maka digunakan *Gap Analysis*, analisis tingkat kesesuaian persepsi dan harapan, dan analisis tingkat kepentingan-kinerja (*importance-performance analysis*) dari John A. Martila dan John C. James.<sup>77</sup>

### G. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah Hipotesis Statistik, yaitu :

Ho: Ada Kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan Madrasah berdasarkan tingkat kepuasan orang tua peserta didik MTs. Negeri 1 Pulang Pisau.

Ha: Tidak ada Kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan Madrasah berdasarkan tingkat kepuasan orang tuas peserta didik MTs. Negeri 1 Pulang Pisau.

---

<sup>77</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011, h. 239

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Analisis data responden merupakan cara untuk mengetahui karakteristik konsumen yang merupakan orang tua/wali murid peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau. Data mengenai identitas responden diperoleh dari bagian awal dari kuesioner. Analisis karakteristik data responden dilakukan untuk keseluruhan data yang sudah diperoleh dari responden. Penyebaran kuesioner kepada orang tua peserta didik dalam penelitian ini dilakukan terhadap 75 responden. Dari 75 kuesioner yang dibagikan semuanya kembali dan diisi lengkap oleh responden.

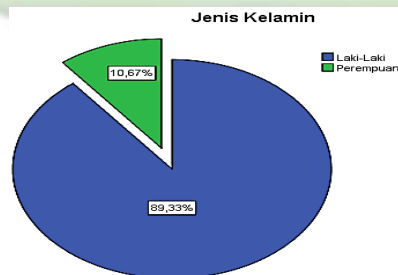
##### 1. Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 4.1. Persentase berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	67	89,3
Perempuan	8	10,7
Total	75	100

Sumber: Diolah Peneliti (2020)



**Gambar 4.1. Persentase berdasarkan Jenis Kelamin**

Sumber: Diolah Peneliti (2020)



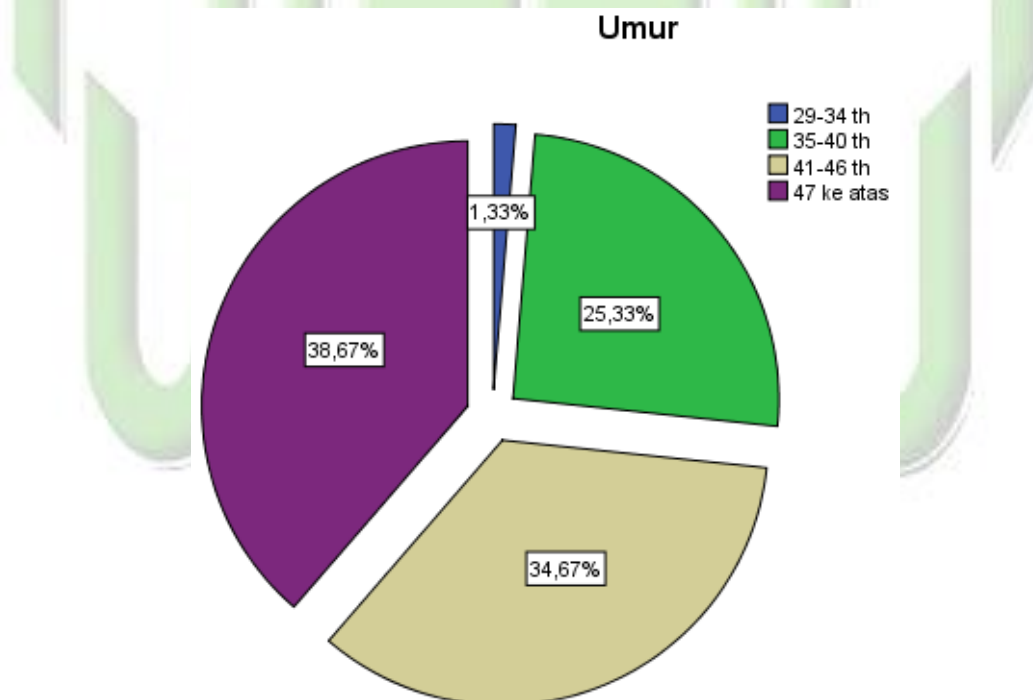
Berdasarkan pada tabel 4.1 dan gambar 4.1, diketahui bahwa orang tua peserta didik mayoritas berjenis kelamin laki-laki berjumlah 98 orang dengan persentase sebesar 89,3%, sedangkan sisanya perempuan sejumlah 5 orang dengan persentase sebesar 10,7%.

## 2. Usia Responden

**Tabel 4.2. Persentase berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
29-34 th	1	1,3
35-40 th	19	25,3
41-46 th	26	34,7
47 ke atas	29	38,7
Total	75	100

Sumber: Diolah Peneliti (2020)



**Gambar 4.2. Persentase berdasarkan Usia**

Sumber: Diolah Peneliti (2020)

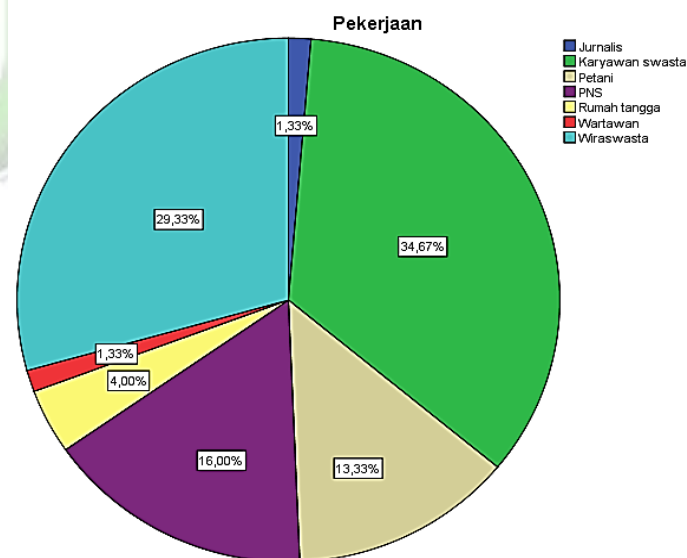
Berdasarkan pada tabel 4.2 dan gambar 4.2, sebagian besar responden berusia 47 tahun ke atas berjumlah 29 orang dengan persentase sebesar 38,7%, diikuti kelompok usia 41-46 tahun berjumlah 26 orang dengan persentase sebesar 34,7%. Kemudian kelompok usia 35-40 tahun berjumlah 19 orang dengan persentase sebesar 25,3%. Kelompok usia terkecil adalah 29-34 tahun 20-25 tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 1,3%.

### 3. Pekerjaan Responden

**Tabel 4.4. Persentase berdasarkan Pekerjaan**

Profesi	Frekuensi	Persentase (%)
Jurnalis	1	1,3
Karyawan swasta	26	34,7
Petani	10	13,3
PNS	12	16,0
Rumah tangga	3	4,0
Wartawan	1	1,3
Wiraswasta	22	29,3
Total	75	100

Sumber: Diolah Peneliti (2020)



**Gambar 4.3. Persentase berdasarkan Pekerjaan**

Sumber: Diolah Peneliti (2020)

Berdasarkan pada tabel 4.3 dan gambar 4.3, sebagian besar responden kelompok pekerjaan adalah karyawan swasta berjumlah 26 orang dengan persentase 34,7%. Diikuti kelompok wiraswasta berjumlah 22 orang dengan persentase sebesar 29,3%. Kelompok pekerjaan lainnya beragam.

## B. Hasil Pengujian Hipotesis

Perumusan masalah dalam penelitian ini dijawab dengan menggunakan analisis deskriptif hasil penelitian, *Gap Analysis* dan analisis tingkat kesesuaian persepsi dan harapan.

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif hasil penelitian digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau.

**Tabel 4.4. Persentase Data Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTSN 1 Pulang Pisau**

Dimensi	Kode	Item	Persentase				Mean
			STP	TP	P	SP	
Tangible	Tn1	Lokasi sekolah terletak di tempat yang aman dan strategis.	0	0	56%	44%	3,44
	Tn2	Perlengkapan mengajar di madrasah seperti papan tulis, white board, spidol, tempat sampah, buku pelajaran, media belajar, dan lain-lain tersedia	0	6,7%	53,3%	40%	3,33

Dimensi	Kode	Item	Persentase				Mean
			STP	TP	P	SP	
		dengan baik					
	Tn3	Sekolah sudah memiliki website untuk memudahkan orang tua mendapatkan informasi	0	1,3%	61,3%	37,3%	3,36
	Tn4	Guru atau pendidik memiliki gelar sarjana atau telah menempuh pendidikan di perguruan tinggi	5,3%	25,3%	52%	17,3%	2,81
	Tn5	Ruang parkir memadai dan kondusif	2,7%	18,7%	54,7%	24%	3,00
	Tn6	Sekolah sudah dilengkapi CCTV	0	21,3%	62,7%	16%	2,95
	Tn7	Pendidik mampu mengasuh, mendidik, dan mengetahui perkembangan serta pertumbuhan anak dengan baik	0	2,7%	26,7%	<b>70,7%</b>	3,68
Reliability	Re1	Guru atau pendidik madrasah menjaga disiplin waktu sehingga jarang ada jam pelajaran kosong.	0	1,3%	52%	46,7%	3,45
	Re2	Guru atau pendidik sudah mengajar dengan tepat karena menggunakan buku yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku	1,3%	4%	58,7%	36%	3,29
	Re3	Guru atau staf MTsN turut terlibat melayani masalah	1,3%	5,3%	34,7%	58,7%	3,51

Dimensi	Kode	Item	Persentase				Mean
			STP	TP	P	SP	
		orang tua peserta didik					
	Re4	Lulusan peserta didik yang sekolah di MTsN ini rata-rata memiliki nilai hasil belajar yang tinggi	0	6,7%	50,7%	42,7%	3,36
	Re5	Program-program yang dijanjikan sekolah sudah terealisasi dengan baik	1,3%	16%	60%	22,7%	3,04
	Re6	Pelajaran sekolah di mulai sesuai jadwal yang sudah ditetapkan pihak Madrasah	0	2,7%	52%	45,3%	3,43
	Re7	Mata pelajaran agama porsinya lebih besar dari mata pelajaran umum	0	8%	57,3%	34,7%	3,27
	Re8	Guru mengunjungi ke rumah peserta didik yang merasa kesulitan belajar	0	4%	52%	44%	3,40
Responsiveness	res1	Respon cepat dilakukan staf sekolah jika ada keluhan orang tua peserta didik	0	8%	54,7%	37,3%	3,29
	res2	Guru dan staf bersedia membantu kebutuhan orang tua peserta didik	1,3%	26,7%	58,7%	13,3%	2,84
	res3	Pihak sekolah selalu mendengar dan memberikan jalan keluar terbaik atas kesulitan orang tua dan peserta didik	0	2,7%	54,7%	42,7%	3,4
	res4	Pihak sekolah selalau berusaha memberikan	5,3%	38,7%	48%	8%	2,59

Dimensi	Kode	Item	Persentase				Mean
			STP	TP	P	SP	
		kemudahan bagi orang tua peserta didik untuk memperoleh infoamsi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan					
	res5	Staf sekolah sigap dalam melayani kebutuhan orang tua peserta didik	2,7%	16%	61,3%	20%	2,99
	res6	Guru dan staf sekolah bersedia membantu orangtua peserta didik dirasa merasa kesulitan ekonomi	4%	37,3%	56%	2,%	2,57
	res7	Cara pihak sekolah dalam melayani orang tua peserta didik sesuai yang saya harapkan	5,3%	25,3%	53,3%	16%	2,8
	res8	Pihak sekolah memberikan kejelasan informasi sehingga orangtua peserta didik tidak salah persepsi	1,3%	24%	54,7%	20%	2,93
assurance	as1	Guru dan staf sekolah mengetahui solusi pemecahan masalah yang dihadapi peserta didik	2,7%	12%	49,3%	36%	3,19
	as2	Guru dan staf sekolah menjaimn keamanan peserta didik di sekolah	0	2,7%	53,3%	44%	3,41
	as3	Guru dan dan pejabat struktural di MtsN inimiliki kompetensi	0	16%	57,3%	26,7%	3,11

Dimensi	Kode	Item	Persentase				Mean
			STP	TP	P	SP	
		kepribadian dan sosial yang baik					
	as4	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini ramah dalam memberikan pelayanan kepada orang tua peserta didik	0	18,7%	46,7%	34,7%	3,16
	as5	Guru dan staf sekolah mendapatkan pelatihan <i>problem solving</i> dari pihak sekolah	0	2,7%	54,7%	42,7%	3,4
	as6	Guru dan staf sekolah mengerti apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan pendidikan	9,3%	29,3%	42,7%	18,7%	2,71
	as7	Saya optimis dengan kompetensi yang dimiliki staf pengajar dan pejabat struktural di MtsN ini	1,3%	4%	52%	42,7%	3,36
	as8	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini sangat menghormati pendapat orangtua peserta didik	0	4%	46,7%	49,3%	3,45
	as9	Jam pelajaran masing-masing mata pelajaran sesuai dengan kemampuan dan daya serap peserta didik	1,3%	26,7%	48%	24%	2,95
empathy	emp1	Pihak sekolah di MtsN dapat memahami	1,3%	0	40%	57,7%	3,56

Dimensi	Kode	Item	Persentase				Mean
			STP	TP	P	SP	
		kebutuhan orang tua peserta didik akan kebutuhan pendidikan anaknya					
	emp2	Pihak sekolah memiliki media informasi yang mudah diakses orang tua peserta didik	0	9,3%	65,3%	25,3%	3,16
	emp3	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini memiliki kemampuan penyampaian pesan yang baik	5,3%	40%	40%	14,7%	2,64
	emp4	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini punya kemampuan menangani keluhan orang tua peserta didik	1,3%	9,3%	29,3%	60%	3,48
	emp5	Pesan yang disampaikan Guru ataupun pejabat struktural di MtsN ini singkat, padat, dan jelas	1,3%	4%	54,7%	40%	3,33
<b>Rata-rata Total</b>			<b>2%</b>	<b>13%</b>	<b>52%</b>	<b>34%</b>	<b>3,18</b>

Sumber: Diolah Peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.4. menunjukkan rata-rata total persentase dari 75 responden terdapat 2% menyatakan sangat tidak puas, terdapat 13% menyatakan tidak puas, terdapat 52% menyatakan puas, dan terdapat 34% menyatakan sangat puas. Artinya, mayoritas orang tua peserta didik menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan di MTsN 1



Pulang Pisau. Secara item pernyataan, tertinggi adalah pernyataan “Pendidik mampu mengasuh, mendidik, dan mengetahui perkembangan serta pertumbuhan anak dengan baik”, yang merupakan bagian dari dimensi *tangible* dengan persentase sebesar 70,7% dalam kategori **sangat puas**.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu orang tua peserta didik menunjukkan hasil yang serupa yaitu orang tua peserta didik merasa puas dengan pelayanan dari guru-guru dalam memperhatikan perkembangan akademik anak mereka. Hasil wawancara yang menunjukkan hal tersebut adalah :

*“Sikap pihak sekolah kepada kami sangat terbuka. Saya merasa nyaman untuk memberitahukan keluhan kesah akademik anak saya. Guru wali kelas selalu bersedia memberikan solusi jika ada masalah mengenai akademik anak saya.”*

*“Saya senang guru-guru di sekolah ini sangat memperhatikan kemajuan pendidikan anak saya. Semoga sekolah ini menjadi maju. Amin.”*

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kemampuan guru dalam memperhatikan perkembangan akademik peserta didik sudah sangat baik dan perlu dipertahankan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas orang tua merasa sangat puas dalam hal kemampuan tenaga pendidik membimbing peserta didik.

## **2. Gap Analysis**

Perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang diterima oleh orang tua ini yang disebut dengan *gap* atau

kesenjangan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan *gap* ke lima dalam kualitas pelayanan yang didefinisikan sebagai kesenjangan antara layanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan layanan yang dirasakan (persepsi).

Nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan orang tua juga disebut sebagai skor SERVQUAL atau skor dari kualitas layanan yang dirumuskan sebagai berikut <sup>78</sup>:

$$GAP = \text{Rata-rata Nilai Persepsi} - \text{Rata-rata Nilai Harapan}$$

Kesenjangan ini terjadi karena orang tua mempersepsikan layanan yang diterima berbeda dengan pemberi layanan. Tujuan utama dari *Gap Analysis* adalah untuk dapat mengungkapkan secara lebih luas kekurangan maupun kekuatan kualitas pelayanan yang ada dalam satu institusi, ada tiga *guidlines* saat menggunakan *Gap Analysis*, yaitu: analisis *gap* per atribut layanan, *gap* per dimensi, dan analisis *gap* secara keseluruhan semua atribut layanan dari lima dimensi kualitas pelayanan.

Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *microsoft excel*. Hasil dari perhitungan *gap* P-I untuk masing-masing item, per dimensi maupun rerata keseluruhan dapat dilihat dalam tabel berikut:

---

<sup>78</sup> F. Tjiptono dan C. Gregorius, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2016).

**Tabel 4.5. Perhitungan *Gap Analysis* Tingkat Kepuasan Orang Tua Peserta didik Terhadap Pelayanan Pendidikan di MTSN 1 Pulang Pisau Tahun 2020**

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				GAP	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
Tangible	Tn1	Lokasi sekolah terletak di tempat yang aman dan strategis.	3,44		3,83		-0,39	-0,59
	Tn2	Perlengkapan mengajar di madrasah seperti papan tulis, white board, spidol, tempat sampah, buku pelajaran, media belajar, dan lain-lain tersedia dengan baik	3,33		3,83		-0,5	
				3,22		3,81		
	Tn3	Sekolah sudah memiliki website untuk memudahkan orang tua mendapatkan informasi	3,36		3,89		-0,53	
Tn4	Guru atau pendidik memiliki gelar sarjana atau telah menempuh pendidikan di	2,81		3,81		-1		

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				GAP	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		perguruan tinggi						
	Tn5	Ruang parkir memadai dan kondusif	3,00		3,8			-0,80
	Tn6	Sekolah sudah dilengkapi CCTV	2,95		3,91			-0,96
	Tn7	Pendidik mampu mengasuh, mendidik, dan mengetahui perkembangan serta pertumbuhan anak dengan baik	3,68		3,59			0,09
Reliability	Re1	Guru atau pendidik madrasah menjaga disiplin waktu sehingga jarang ada jam pelajaran kosong.	3,45		3,81			-0,36
	Re2	Guru atau pendidik sudah mengajar dengan tepat karena menggunakan buku yang sesuai dengan kurikulum yang	3,29	3,34	3,84	3,8		-0,55
								-0,46

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				GAP	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		berlaku						
	Re3	Guru atau staf MTsN turut terlibat melayani masalah orang tua peserta didik	3,51		3,64			-0,13
	Re4	Lulusan peserta didik yang sekolah di MTsN ini rata-rata memiliki nilai hasil belajar yang tinggi	3,36		3,84			-0,48
	Re5	Program-program yang dijanjikan sekolah sudah terealisasi dengan baik	3,04		3,83			-0,79
	Re6	Pelajaran sekolah di mulai sesuai jadwal yang sudah ditetapkan pihak Madrasah	3,43		3,89			-0,46
	Re7	Mata pelajaran agama porsinya lebih besar dari mata pelajaran umum	3,27		3,83			-0,56
	Re8	Guru	3,40		3,76			-0,36

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				GAP	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		mengunjungi ke rumah peserta didik yang merasa kesulitan belajar						
Responsiveness	res1	Respon cepat dilakukan staf sekolah jika ada keluhan orang tua peserta didik	3,29		3,76		-0,47	
	res2	Guru dan staf bersedia membantu kebutuhan orang tua peserta didik	2,84		3,84		-1	
	res3	Pihak sekolah selalu mendengar dan memberikan jalan keluar terbaik atas kesulitan orang tua dan peserta didik	3,4	2,93	3,85	3,81	-0,45	-0,88
	res4	Pihak sekolah selalau berusaha memberikan kemudahan bagi orang tua peserta didik untuk memperoleh	2,59		3,89		-1,3	

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				GAP	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		infoamsi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan						
	res5	Staf sekolah sigap dalam melayani kebutuhan orang tua peserta didik	2,99		3,87			-0,88
	res6	Guru dan staf sekolah bersedia membantu orangtua peserta didik dirasa merasa kesulitan ekonomi	2,57		3,85			-1,28
	res7	Cara pihak sekolah dalam melayani orangtua peserta didik sesuai yang saya harapkan	2,8		3,53			-0,73
	res8	Pihak sekolah memberikan kejelasan informasi sehingga orangtua peserta didik tidak salah persepsi	2,93		3,87			-0,94

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				GAP	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
assurance	as1	Guru dan staf sekolah mengetahui solusi pemecahan masalah yang dihadapi peserta didik	3,19		3,63		-0,44	-0,59
	as2	Guru dan staf sekolah menjaimn keamanan peserta didik di sekolah	3,41		3,84		-0,43	
	as3	Guru dan dan pejabat struktural di MtsN inimemiliki kompetensi kepribadian dan sosial yang baik	3,11	3,19	3,79	3,78	-0,68	
	as4	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini ramah dalam memberikan pelayanan kepada orang tua peserta didik	3,16		3,73		-0,57	
	as5	Guru dan staf sekolah mendapatkan	3,4		3,76		-0,36	



Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				GAP	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		pelatihan <i>problem solving</i> dari pihak sekolah						
	as6	Guru dan staf sekolah mengerti apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan pendidikan	2,71		3,88			-1,17
	as7	Saya optimis dengan kompetensi yang dimiliki staf pengajar dan pejabat struktural di MtsN ini	3,36		3,8			-0,44
	as8	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini sangat menghormati pendapat orangtua peserta didik	3,45		3,8			-0,35
	as9	Jam pelajaran masing-masing mata pelajaran sesuai dengan kemampuan dan daya serap	2,95		3,79			-0,84

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				GAP		
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi	
			Item	Dimensi	Item	Dimensi			
		peserta didik							
empathy	emp1	Pihak sekolah di MtsN dapat memahami kebutuhan orang tua peserta didik akan kebutuhan pendidikan anaknya	3,56		3,73			-0,17	-0,54
	emp2	Pihak sekolah memiliki media informasi yang mudah diakses orang tua peserta didik	3,16	3,23	3,79	3,77		-0,63	
	emp3	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini memiliki kemampuan penyampaian pesan yang baik	2,64		3,72			-1,08	
	emp4	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini punya kemampuan menangani keluhan orang tua peserta didik	3,48		3,83			-0,35	

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				GAP	
			Persepsi		Harapan			
			Item	Dimensi	Item	Dimensi	Item	Dimensi
	emp5	Pesan yang disampaikan Guru ataupun pejabat struktural di MtsN ini singkat, padat, dan jelas	3,33		3,76		-0,43	
<b>Rata-Rata Indeks</b>			<b>3,18</b>	<b>3,18</b>	<b>3,79</b>	<b>3,79</b>	<b>-0,62</b>	<b>-0,61</b>

Sumber: Diolah Peneliti (2020)

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa analisis *gap* per item hampir semua item menunjukkan nilai negatif, kecuali item Tn7 bernilai positif, yaitu 0,09, yang merupakan bagian dari dimensi *tangible*. Ini memperlihatkan bahwa antara harapan dan kenyataan yang dirasakan orangtua hampir seimbang, meskipun demikian untuk angka rerata yang diperoleh, *tangible* masih memiliki angka gap negatif sebesar -0,59. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara yang dilakukan :

*“Alhamdulillah, guru-guru disini sangat baik dalam memperhatikan kemajuan pelajaran anak saya. Pada saat pembagian rapor wali kelas biasanya menyampaikan apa yang harus diasah kembali dan apa yang harus dipertahankan.”*

Orang tua peserta didik merasa puas dengan pelayanan wali kelas pada saat pembagian rapor dan memberitahukan apa kelebihan dan kekurangan anak dalam pelajaran yang telah diampu Hal ini mengindikasikan bahwa tampilan tenaga pendidik berdasarkan

kemampuan mengasuh, mendidik, dan mengetahui perkembangan serta pertumbuhan anak sudah sangat baik.

Adapun gap terbesar pada item Res4 “Pihak sekolah selalu berusaha memberikan kemudahan bagi orang tua peserta didik untuk memperoleh informasi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan”, yang merupakan bagian dari dimensi *Responsiveness* sebesar -1,3. Hal ini juga didukung dalam hasil wawancara yaitu :

*“Saya sering bingung apabila ada pesan-pesan yang disampaikan dari sekolah melalui anak saya karena tidak jelas informasinya. Tapi sekarang semakin mudah karena ada whatsapp guru jadi kami orang tua peserta didik tidak kebingungan apabila ada pertanyaan mengenai kebutuhan anak kami di sekolah.”*

Hal ini mengindikasikan bahwa orang tua masih kesulitan dalam memperoleh informasi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan. Orang tua peserta didik bahwa orang tua merasa kesulitan dalam memperoleh informasi secara langsung namun adanya kemudahan teknologi hal ini dapat teratasi.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata indeks persepsi (layanan yang dirasakan) orang tua terhadap kualitas pelayanan pendidikan di MTsN 1 Pulang Pisau memiliki *gap* yang masih tinggi yaitu sebesar -0,62.

### **3. Analisis Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan**

Setelah analisis *gap servqual*, langkah selanjutnya adalah analisis tingkat kesesuaian indikator dimensi *servqual*. Dengan analisis tingkat kesesuaian, dapat diketahui tingkat pencapaian kualitas kinerja pelayanan

pendidikan yang diberikan MTsN 1 Pulang Pisau berdasarkan penilaian orang tua.

Nilai dari tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima terhadap harapan dari orang tua peserta didik tersebut menggambarkan kualitas kinerja pelayanan yang dinilai dalam bentuk persentase kesesuaian. Berikut ini adalah perhitungan tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan pendidikan di MTsN 1 Pulang Pisau untuk masing-masing dimensi SERVQUAL:

**Tabel 4.6. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTSN 1 Pulang Pisau Tahun 2020**

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				Tingkat Kesesuaian (%)	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
Tangible	Tn1	Lokasi sekolah terletak di tempat yang aman dan strategis.	3,44		3,83		90%	
	Tn2	Perlengkapam mengajar di madrasah seperti papan tulis, white board, spidol,		3,22		3,81		85%
		tempat sampah, buku pelajaran, media belajar, dan lain-lain	3,33		3,83		87%	

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				Tingkat Kesesuaian (%)	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		tersedia dengan baik						
	Tn3	Sekolah sudah memiliki website untuk memudahkan orang tua mendapatkan informasi	3,36		3,89			86%
	Tn4	Guru atau pendidik memiliki gelar sarjana atau telah menempuh pendidikan di perguruan tinggi	2,81		3,81			74%
	Tn5	Ruang parkir memadai dan kondusif	3,00		3,8			79%
	Tn6	Sekolah sudah dilengkapi CCTV	2,95		3,91			75%
	Tn7	Pendidik mampu mengasuh, mendidik, dan mengetahui perkembangan serta pertumbuhan	3,68		3,59			103%

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				Tingkat Kesesuaian (%)	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		anak dengan baik						
Reliability	Re1	Guru atau pendidik madrasah menjaga disiplin waktu sehingga jarang ada jam pelajaran kosong.	3,45		3,81			91%
	Re2	Guru atau pendidik sudah mengajar dengan tepat karena menggunakan buku yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku	3,29	3,34	3,84	3,8		86%
	Re3	Guru atau staf MTsN turut terlibat melayani masalah orang tua peserta didik	3,51		3,64			96%
	Re4	Lulusan peserta didik yang sekolah di MTsN ini rata-	3,36		3,84			88%
								88%

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				Tingkat Kesesuaian (%)	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		rata memiliki nilai hasil belajar yang tinggi						
	Re5	Program-program yang dijanjikan sekolah sudah terealisasi dengan baik	3,04		3,83		79%	
	Re6	Pelajaran sekolah di mulai sesuai jadwal yang sudah ditetapkan pihak Madrasah	3,43		3,89		88%	
	Re7	Mata pelajaran agama porsinya lebih besar dari mata pelajaran umum	3,27		3,83		85%	
	Re8	Guru mengunjungi ke rumah peserta didik yang merasa kesulitan belajar	3,40		3,76		90%	
Responsiveness	res1	Respon cepat dilakukan staf sekolah jika ada	3,29	2,93	3,76	3,81	88%	77%



Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				Tingkat Kesesuaian (%)	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		keluhan orang tua peserta didik						
	res2	Guru dan staf bersedia membantu kebutuhan orang tua peserta didik	2,84		3,84			74%
	res3	Pihak sekolah selalu mendengar dan memberikan jalan keluar terbaik atas kesulitan orang tua dan peserta didik	3,4		3,85			88%
	res4	Pihak sekolah selalau berusaha memberikan kemudahan bagi orang tua peserta didik untuk memperoleh infoamsi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan	2,59		3,89			67%
	res5	Staf sekolah sigap dalam	2,99		3,87			77%

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				Tingkat Kesesuaian (%)	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		melayani kebutuhan orang tua peserta didik						
	res6	Guru dan staf sekolah bersedia membantu orangtua peserta didik dirasa merasa kesulitan ekonomi	2,57		3,85			67%
	res7	Cara pihak sekolah dalam melayani orangtua peserta didik sesuai yang saya harapkan	2,8		3,53			79%
	res8	Pihak sekolah memberikan kejelasan informasi sehingga orangtua peserta didik tidak salah persepsi	2,93		3,87			76%
assurance	as1	Guru dan staf sekolah mengetahui solusi pemecahan masalah yang	3,19	3,19	3,63	3,78	88%	84%

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				Tingkat Kesesuaian (%)	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		dihadapi peserta didik						
	as2	Guru dan staf sekolah menjaimn keamanan peserta didik di sekolah	3,41		3,84			89%
	as3	Guru dan dan pejabat struktural di MtsN inimemiliki kompetensi kepribadian dan sosial yang baik	3,11		3,79			82%
	as4	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini ramah dalam memberikan pelayanan kepada orang tua peserta didik	3,16		3,73			85%
	as5	Guru dan staf sekolah mendapatkan pelatihan <i>problem solving</i>	3,4		3,76			90%

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				Tingkat Kesesuaian (%)	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		dari pihak sekolah						
	as6	Guru dan staf sekolah mengerti apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan pendidikan	2,71		3,88			70%
	as7	Saya optimis dengan kompetensi yang dimiliki staf pengajar dan pejabat struktural di MtsN ini	3,36		3,8			88%
	as8	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini sangat menghormati pendapat orangtua peserta didik	3,45		3,8			91%
	as9	Jam pelajaran masing-masing mata pelajaran sesuai dengan	2,95		3,79			78%

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				Tingkat Kesesuaian (%)	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		kemampuan dan daya serap peserta didik						
empathy	emp1	Pihak sekolah di MtsN dapat memahami kebutuhan orang tua peserta didik akan kebutuhan pendidikan anaknya	3,56		3,73			95%
	emp2	Pihak sekolah memiliki media informasi yang mudah diakses orang tua peserta didik	3,16		3,79			83%
				3,23		3,77		86%
	emp3	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini memiliki kemampuan penyampaian pesan yang baik	2,64		3,72			71%
	emp4	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini punya kemampuan	3,48		3,83			91%

Dimensi	Kode	Item	Rata-rata				Tingkat Kesesuaian (%)	
			Persepsi		Harapan		Item	Dimensi
			Item	Dimensi	Item	Dimensi		
		menangani keluhan orang tua peserta didik						
	emp5	Pesan yang disampaikan Guru ataupun pejabat struktural di MtsN ini singkat, padat, dan jelas	3,33		3,76		89%	
<b>Indeks Kesesuaian Kepuasan Pelayanan Pendidikan</b>							<b>84%</b>	<b>84%</b>

Sumber: Diolah Peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, didapatkan bahwa kesesuaian antara kinerja dan harapan yang paling rendah adalah pada item Res4 “Pihak sekolah selalau berusaha memberikan kemudahan bagi orang tua peserta didik untuk memperoleh informasi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan” dan Res6 “Guru dan staf sekolah bersedia membantu orangtua peserta didik dirasa merasa kesulitan ekonomi” yang keduanya merupakan bagian dari dimensi *responsiveness* sebesar 67% termasuk kategori kepuasan sedang. Hal ini juga ditunjukkan dari hasil wawancara orang tua peserta didik bahwa tidak ada perhatian khusus dalam kondisi ekonomi peserta didik.

*“Tapi, saya merasa pihak sekolah tidak memperhatikan keadaan ekonomi peserta didik. Seperti beapeserta didik misalnya untuk anak berprestasi”*

Hal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap daya tanggap pelayanan pendidikan belum baik sesuai dengan penilaian orang tua, terutama dalam hal kecemasan informasi layanan dan daya tanggap guru terhadap kondisi ekonomi orang tua peserta didik.

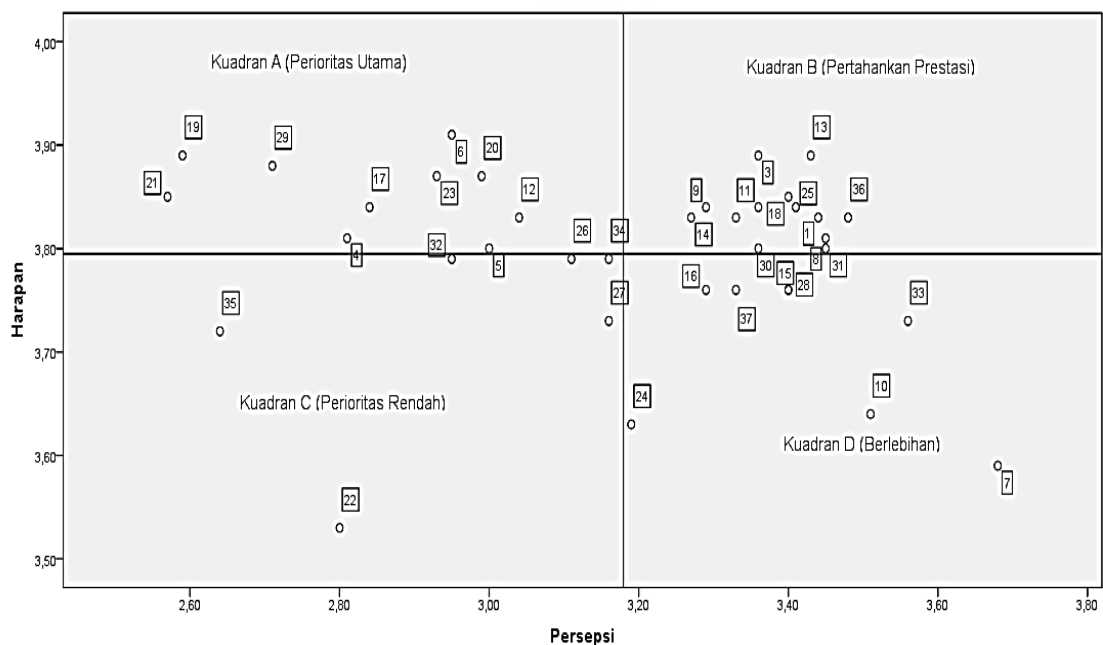
Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada item Tn7 “Pendidik mampu mengasuh, mendidik, dan mengetahui perkembangan serta pertumbuhan anak dengan baik”, yang merupakan bagian dari *tangible* sebesar 103% masuk kategori kepuasan tinggi.

Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau sudah baik karena memperoleh nilai 84% termasuk kategori kepuasan tinggi (80% – 100%).

#### **4. Importance-performance Analysis (IPA)**

Analisis *importance-performance* dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variabel *importance* maupun variabel *performance*. Adanya *gap* yang besar dari *performance-importance* dapat dipakai sebagai gambaran bagi Sekolah untuk memfokuskan sumber dayanya dan memprioritaskan perbaikan pada atribut kualitas pelayanan pendidikan yang memerlukan tindakan perbaikan.

Analisis pemetaan prioritas dalam penelitian ini dilakukan terhadap semua responden. Dari olah data menggunakan SPSS 20 diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas pelayanan pendidikan sebagai berikut:



**Gambar 4.4. Diagram Kartesius IPA Kualitas Pelayanan Pendidikan**  
 Sumber: Olah SPSS 20 (2020)

Berdasarkan gambar 4.4. diagram kartesius diatas didapat bahwa 10 atribut yang berada pada Kuadran A, 13 atribut berada pada Kuadran B, 6 (enam) atribut yang berada pada Kuadran C, dan 7 (tujuh) atribut pada kuadran D. Hasil masing-masing atribut dikelompokkan ke dalam kaudran ditabelkan sebagai berikut:



**Tabel 4.7 Kuadran IPA Atribut Kualitas Pelayanan Layanan Pendidikan**

<b>Kuadran</b>	<b>Kode</b>	<b>Item</b>	<b>Persepsi</b>	<b>Harapan</b>
Kuadran A (Prioritas Utama)	Tn4	Guru atau pendidik memiliki gelar sarjana atau telah menempuh pendidikan di perguruan tinggi	2,81	3,81
	Tn5	Ruang parkir memadai dan kondusif	3,00	3,8
	Tn6	Sekolah sudah dilengkapi CCTV	2,95	3,91
	Re5	Program-program yang dijanjikan sekolah sudah terealisasi dengan baik	3,04	3,83
	res2	Guru dan staf bersedia membantu kebutuhan orang tua peserta didik	2,84	3,84
	res4	Pihak sekolah selalau berusaha memberikan kemudahan bagi orang tua peserta didik untuk memperoleh informasi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan	2,59	3,89
	res5	Staf sekolah sigap dalam melayani kebutuhan orang tua peserta didik	2,99	3,87
	res6	Guru dan staf sekolah bersedia membantu orangtua peserta didik dirasa merasa kesulitan ekonomi	2,57	3,85
	res8	Pihak sekolah memberikan kejelasan informasi sehingga orangtua peserta didik tidak salah persepsi	2,93	3,87
	as6	Guru dan staf sekolah mengerti apa yang harus dilakukan dalam	2,71	3,88

		memberikan pelayanan pendidikan		
Kuadran B (Pertahanan Prestasi)	Tn1	Lokasi sekolah terletak di tempat yang aman dan strategis.	3,44	3,83
	Tn2	Perlengkapam mengajar di madrasah seperti papan tulis, white board, spidol, tempat sampah, buku pelajaran, media belajar, dan lain-lain tersedia dengan baik	3,33	3,83
	Tn3	Sekolah sudah memiliki website untuk memudahkan orang tua mendapatkan informasi	3,36	3,89
	Re1	Guru atau pendidik madrasah menjaga disiplin waktu sehingga jarang ada jam pelajaran kosong.	3,45	3,81
	Re2	Guru atau pendidik sudah mengajar dengan tepat karena menggunakan buku yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku	3,29	3,84
	Re4	Lulusan peserta didik yang sekolah di MTsN ini rata-rata memiliki nilai hasil belajar yang tinggi	3,36	3,84
	Re6	Pelajaran sekolah di mulai sesuai jadwal yang sudah ditetapkan pihak Madrasah	3,43	3,89
	Re7	Mata pelajaran agama porsinya lebih besar dari mata pelajaran umum	3,27	3,83
	res3	Pihak sekolah selalu mendengar dan memberikan jalan keluar terbaik atas kesulitan orang tua dan	3,4	3,85

		peserta didik		
	as2	Guru dan staf sekolah menjaimn keamanan peserta didik di sekolah	3,41	3,84
	as7	Saya optimis dengan kompetensi yang dimiliki staf pengajar dan pejabat struktural di MtsN ini	3,36	3,8
	as8	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini sangat menghormati pendapat orangtua peserta didik	3,45	3,8
	emp4	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini punya kemampuan menangani keluhan orang tua peserta didik	3,48	3,83
Kuadran C (Prioritas Rendah)	res7	Cara pihak sekolah dalam melayani orang tua peserta didik sesuai yang saya harapkan	2,8	3,53
	as3	Guru dan dan pejabat struktural di MtsN inimemiliki kompetensi kepribadian dan sosial yang baik	3,11	3,79
	as4	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini ramah dalam memberikan pelayanan kepada orang tua peserta didik	3,16	3,73
	as9	Jam pelajaran masing-masing mata pelajaran sesuai dengan kemampuan dan daya serap peserta didik	2,95	3,79
	emp2	Pihak sekolah memiliki media informasi yang mudah diakses orang tua peserta didik	3,16	3,79

	emp3	Guru dan pejabat struktural di MtsN ini memiliki kemampuan penyampaian pesan yang baik	2,64	3,72
Kuadran D (Berlebihan)	Tn7	Pendidik mampu mengasuh, mendidik, dan mengetahui perkembangan serta pertumbuhan anak dengan baik	3,68	3,59
	Re3	Guru atau staf MTsN turut terlibat melayani masalah orang tua peserta didik	3,51	3,64
	Re8	Guru mengunjungi ke rumah peserta didik yang merasa kesulitan belajar	3,40	3,76
	res1	Respon cepat dilakukan staf sekolah jika ada keluhan orang tua peserta didik	3,29	3,76
	as1	Guru dan staf sekolah mengetahui solusi pemecahan masalah yang dihadapi peserta didik	3,19	3,63
	as5	Guru dan staf sekolah mendapatkan pelatihan <i>problem solving</i> dari pihak sekolah	3,4	3,76
	emp1	Pihak sekolah di MtsN dapat memahami kebutuhan orang tua peserta didik akan kebutuhan pendidikan anaknya	3,56	3,73
	emp5	Pesan yang disampaikan Guru ataupun pejabat struktural di MtsN ini singkat, padat, dan jelas	3,33	3,76

Sumber: Diolah Peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, didapatkan bahwa 10 atribut yang masuk dalam kuadran A yaitu Tn4, Tn5, Tn6 merupakan atribut dimensi *tangible*, lalu Re5 merupakan atribut dimensi *reliability*, dan Res2, Res4, Res5, Res6, Res8 yang merupakan atribut dimensi *responsiveness*, serta atribut As6 yang merupakan atribut dimensi *assurance*.

Kuadran A adalah prioritas utama dimana orang tua sebagai responden merasakan atribut tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan kinerja yang maksimal. Adapun atribut tersebut:

- a. Guru atau pendidik memiliki gelar sarjana atau telah menempuh pendidikan di perguruan tinggi (Tn4)
- b. Ruang parkir memadai dan kondusif (Tn5)
- c. Sekolah sudah dilengkapi CCTV (Tn6)
- d. Program-program yang dijanjikan sekolah sudah terealisasi dengan baik (Re5)
- e. Guru dan staf bersedia membantu kebutuhan orang tua peserta didik (Res2)
- f. Pihak sekolah selalau berusaha memberikan kemudahan bagi orang tua peserta didik untuk memperoleh informasi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan (Res4)
- g. Staf sekolah sigap dalam melayani kebutuhan orang tua peserta didik (Res5)

- h. Guru dan staf sekolah bersedia membantu orangtua peserta didik dirasa merasa kesulitan ekonomi (Res6)
- i. Pihak sekolah memberikan kejelasan informasi sehingga orangtua peserta didik tidak salah persepsi (Res8)
- j. Guru dan staf sekolah mengerti apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan pendidikan (As6)

Kuadran A adalah kuadran prioritas utama, maka untuk 10 atribut tersebut harus menjadi prioritas utama bagi pihak sekolah untuk dilakukan perbaikan. Jika dihubungkan dengan hasil perhitungan tingkat pencapaian kualitas pelayanan dalam tabel 4.6. Bahwa pencapaian kualitas pelayanan masing-masing atribut yang berada dalam kuadran A ini semua masih berada di bawah rata-rata kesesuaian kualitas pelayanan pendidikan sebesar 84%, dan jika dihubungkan dengan tabel perhitungan gap P-I, semua atribut yang ada di kuadran A masih berselisih negatif diatas rata-rata -0,62. Terutama pada atribut Res4 dan Res6.

Kuadran B memiliki 13 atribut yaitu Tn1, Tn2, Tn3 merupakan atribut dimensi *tangible*, lalu Re1, Re2, Re4, Re6, Re7 merupakan atribut dimensi *reliability*, dan Res3 yang merupakan atribut dimensi *responsiveness*, serta atribut As2, As7, As8, yang merupakan atribut dimensi *assurance*. Kemudian Emp4 yang merupakan atribut dimensi *empathy*.

Kuadran B menunjukkan keberadaan keberadaan atribut kualitas pelayanan yang juga dianggap penting oleh orang tua dan kinerjanya

sudah dianggap sangat memuaskan oleh orangtua, oleh karenanya pihak sekolah MTsN 1 Pulang Pisau harus memepertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan orang tua dan diharapkan juga dapat menjadi kekuatan sekolah yang bersangkutan. Adapun atribut tersebut:

- a. Lokasi sekolah terletak di tempat yang aman dan strategis (Tn1)
- b. Perlengkapam mengajar di madrasah seperti papan tulis, white board, spidol, tempat sampah, buku pelajaran, media belajar, dan lain-lain tersedia dengan baik (Tn2)
- c. Sekolah sudah memiliki website untuk memudahkan orang tua mendapatkan informasi (Tn3)
- d. Guru atau pendidik madrasah menjaga disiplin waktu sehingga jarang ada jam pelajaran kosong (Re1)
- e. Guru atau pendidik sudah mengajar dengan tepat karena menggunakan buku yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku (Re2)
- f. Lulusan peserta didik yang sekolah di MTsN ini rata-rata memiliki nilai hasil belajar yang tinggi (Re4)
- g. Pelajaran sekolah di mulai sesuai jadwal yang sudah ditetapkan pihak Madrasah (Re6)
- h. Mata pelajaran agama porsinya lebih besar dari mata pelajaran umum (Re7)

- i. Pihak sekolah selalu mendengar dan memberikan jalan keluar terbaik atas kesulitan orang tua dan peserta didik (Res3)
- j. Guru dan staf sekolah menjaimn keamanan peserta didik di sekolah (As2)
- k. Saya optimis dengan kompetensi yang dimiliki staf pengajar dan pejabat struktural di MtsN ini (As7)
- l. Guru dan pejabat struktural di MtsN ini sangat menghormati pendapat orangtua peserta didik (As8)
- m. Guru dan pejabat struktural di MtsN ini punya kemampuan menangani keluhan orang tua peserta didik (Emp4).

Kuadran B adalah kuadran pertahankan prestasi, maka atribut-atribut di atas telah diapresiasi sangat baik oleh orang tua, sehingga perlu dipertahankan oleh pihak sekolah. Namun disamping itu, sekolah juga perlu meningkatkan kinerja atribut-atribut tersebut, karena walaupun indeks kinerja atribut-atribut tersebut berada diatas rata-rata indeks kinerja kualitas layanan pendidikan, namun kualitas pelayanan pendidikan bersifat dinamis.

Kuadran C memiliki 6 (enam) atribut yaitu Res7 yang merupakan atribut dimensi *responsiveness*, serta atribut As3, As4, As9, yang merupakan atribut dimensi *assurance*. Kemudian Emp2, Emp3 yang merupakan atribut dimensi *empathy*.

Kuadran C merujuk pada orang tua tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian



tinggi dan kinerjanya juga dinilai biasa-biasa saja, sehingga pihaksekolah tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut pelayanan pendidikan yang ada dalam kuadran ini. Berikut atribut yang berada dalam kuadran ini:

- a. Cara pihak sekolah dalam melayani orang tua peserta didik sesuai yang saya harapkan (Res7)
- b. Guru dan pejabat struktural di MtsN ini memiliki kompetensi kepribadian dan sosial yang baik (As3)
- c. Guru dan pejabat struktural di MtsN ini ramah dalam memberikan pelayanan kepada orang tua peserta didik (As4)
- d. Jam pelajaran masing-masing mata pelajaran sesuai dengan kemampuan dan daya serap peserta didik (As9)
- e. Pihak sekolah memiliki media informasi yang mudah diakses orang tua peserta didik (Emp2)
- f. Guru dan pejabat struktural di MtsN ini memiliki kemampuan penyampaian pesan yang baik (Emp3).

Kuadran C adalah kuadran prioritas rendah, maka keenam atribut tersebut saat ini belum menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kualitas layanan. Hal tersebut bukan berarti tidak penting, namun terjadi karena dalam persepsi orang tua menilai keenam atribut yang masuk dalam kuadran C adalah indikator yang sulit untuk ditingkatkan, sehingga orang tua memilih tidak berharap terlalu tinggi.

Kuadran D memiliki 6 (enam) atribut yaitu Tn7 yang merupakan atribut dimensi *tangible*, lalu Re3, Re8 yang merupakan atribut dimensi *reliability*. Selanjutnya Res1, yang merupakan atribut dimensi *responsiveness*, serta atribut As1, As5 yang merupakan atribut dimensi *assurance*. Kemudian Emp1, Emp5 yang merupakan atribut dimensi *empathy*.

Kuadran D menunjukkan keberadaan atribut kualitas pelayanan pendidikan yang menurut orang tua kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan orang tua karena sebenarnya orang tua tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut layanan ini, sehingga tidak perlu memberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran D setidaknya saat saat penelitian ini. Atribut yang berada dalam kuadran D ini adalah:

- a. Pendidik mampu mengasuh, mendidik, dan mengetahui perkembangan serta pertumbuhan anak dengan baik (Tn7)
- b. Guru atau staf MTsN turut terlibat melayani masalah orang tua peserta didik (Re3)
- c. Guru mengunjungi ke rumah peserta didik yang merasa kesulitan belajar (Re8)
- d. Respon cepat dilakukan staf sekolah jika ada keluhan orang tua peserta didik (Res1)
- e. Guru dan staf sekolah mengetahui solusi pemecahan masalah yang dihadapi peserta didik (As1)

- f. Guru dan staf sekolah mendapatkan pelatihan problem solving dari pihak sekolah (As5)
- g. Pihak sekolah di MtsN dapat memahami kebutuhan orang tua peserta didik akan kebutuhan pendidikan anaknya (Emp1)
- h. Pesan yang disampaikan Guru ataupun pejabat struktural di MtsN ini singkat, padat, dan jelas (Emp5).

## **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan**

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan pendidikan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), mayoritas orang tua peserta didik menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan di MTsN 1 Pulang Pisau.

Dalam teori *Customer Relationship Management* (CRM), kepuasan pelanggan sangat terkait dengan kualitas layanan dan merupakan aspek penting bagi organisasi layanan. Pelanggan sangat tertarik dengan kualitas hasil yang diterima. Persepsi positif pada kualitas layanan yang disampaikan terjadi ketika melebihi harapan pelanggan. Dalam lingkup pendidikan, orang tua adalah salah satu pemangku kepentingan yang paling penting karena memiliki keputusan sekolah mana yang diikuti anak-anaknya.<sup>79</sup>

---

<sup>79</sup> Gencay Incesu dan Baris Asikgi, *Loc Cit.*

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningsih pelayanan pendidikan adalah sebuah kegiatan untuk memenuhi semua keinginan yang dibutuhkan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas baik akan membuat pelanggan pendidikan merasa puas karena merasa kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik bahkan lebih dari harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan harus menjaga pelayanan agar tetap prima supaya pelanggan bisa selalu merasa puas dengan layanan yang diberikan. Karena jika semakin baik kualitas layanan jasa pendidikan yang diberikan sekolah kepada orang tua peserta didik, maka mereka akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah.<sup>80</sup>

## **2. Kesesuaian dan Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian antara kinerja dan harapan yang paling rendah adalah pada item Res4 “Pihak sekolah selalau berusaha memberikan kemudahan bagi orang tua peserta didik untuk memperoleh informasi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan” dan Res6 “Guru dan staf sekolah bersedia membantu orangtua peserta didik dirasa merasa kesulitan ekonomi” yang keduanya merupakan bagian dari dimensi *responsiveness* sebesar 67% termasuk kategori

---

<sup>80</sup> Dyah Ayu Ningsih, Ali Imron, dan Teguh Triwiyanto, “Hubungan Persepsi tentang Kualitas dan Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri”, *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*” Vol 1 No 2, 2018, h. 245-254.

kepuasan sedang. Hal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap daya tanggap pelayanan pendidikan belum baik sesuai dengan penilaian orang tua, terutama dalam hal kecemasan informasi layanan dan daya tanggap guru terhadap kondisi ekonomi orang tua peserta didik.

Hasil penelitian yang dilakukan Sadiq, Rehman, & Anjum juga mengungkapkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.<sup>81</sup> Segoro juga membuktikan dengan penelitian yang dilakukannya bahwa persepsi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga, persepsi tentang kualitas dan pelayanan pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan orang tua peserta didik.<sup>82</sup>

Berdasarkan analisa tingkat kesesuaian kinerja-kepentingan kualitas pelayanan pendidikan tersebut, dapat menjadi bahan pihak sekolah bahwa ternyata tingkat kepuasan orangtua terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau sudah dapat mencapai tingkat kepuasan tinggi. Meskipun demikian, masih sangat perlu dilakukan evaluasi dan peningkatkan kualitas

---

<sup>81</sup> Sadiq, M., Rehman, S. U., dan Anjum, K. M. J, "Customers' Perception of Service Quality in Banking and The Level Of Customers' Satisfaction: A Study of Maybank Berhad. Actual Problems of Economics", 11(149) 2013, h. 494– 504.

<sup>82</sup> Segoro, W, "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Faktor Penambat Dan Kualitas Hubungan Relasional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telepon Selular Di Jawa Barat" *Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, 2(2), 2011, h. 181– 197.

pelayanan pendidikan dalam hal daya tanggap guru terhadap kecepatan dan kemudahan informasi pelayanan dan daya tanggap kondisi ekonomi orangtua.

Ketika kualitas pendidikan yang dimiliki sekolah dalam kategori baik, maka hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi orang tua peserta didik dan berdampak pada kepuasan orang tua peserta didik. Kepuasan orang tua peserta didik terhadap lembaga pendidikan dapat diukur salah satunya dari kualitas produk yang diberikan sekolah kepada pelanggan. Jika sekolah ingin pelanggannya merasa puas dengan jasa yang mereka tawarkan maka sekolah harus mampu menjamin kualitas pendidikan yang dimiliki. Karena semakin baik kualitas pendidikan yang dimiliki sekolah maka orang tua peserta didik akan merasa lebih puas dengan jasa yang diberikan oleh sekolah.<sup>83</sup>

Berdasarkan analisis *gap* per item lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa gap terbesar pada item Res4 “Pihak sekolah selalu berusaha memberikan kemudahan bagi orang tua peserta didik untuk memperoleh informasi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan”, yang merupakan bagian dari dimensi *Responsiveness* sebesar -1,3. Hal ini mengindikasikan bahwa orang tua masih kesulitan dalam memperoleh informasi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa kecepatan memberikan layanan masih

---

<sup>83</sup> Dyah Ayu Ningsih, Ali Imron, dan Teguh Triwiyanto, “Hubungan Persepsi tentang Kualitas dan Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri”, *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan Vol 1 No 2*, (2018): 245-254

sangat rendah, sehingga orang tua sangat tidak puas dengan daya tanggap dalam hal kemudahan informasi layanan pendidikan yang diberikan. Ini dibuktikan dengan nilai mean sebesar 2,59 yang masuk kategori sangat tidak puas.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata indeks persepsi (layanan yang dirasakan) orang tua terhadap kualitas pelayanan pendidikan di MTsN 1 Pulang Pisau memiliki *gap* yang masih tinggi yaitu sebesar -0,62. Artinya, antara kenyataan dan harapan masih cukup besar. Ini memberikan makna bahwa MTsN 1 Pulang Pisau harus memperbaiki kualitas pelayanan pendidikan terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan mendapatkan informasi mengenai layanan pendidikan, sehingga orang tua lebih merasa yakin dengan kualitas pendidikan di MTsN 1 Pulang Pisau.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Murty bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap persepsi peserta didik SMA Santo Ignasius.<sup>84</sup> Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Martin menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terkait dengan persepsi kualitas pelayanan dan harapan pelanggan kualitas layanan melebihi persepsi mereka meskipun mereka umumnya puas.<sup>85</sup> Penelitian yang

---

<sup>84</sup> Murty, Y. H, “*Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Persepsi dan Kepercayaan Siswa Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Santo Ignasius Singawang*”, Skripsi tidak diterbitkan. Jakarta: Pascasarjana Universitas Terbuka, 2014.

<sup>85</sup> Martin, M. J, “*Customers’ Determination Of Service Quality And Satisfaction In A Return/Repair Process: A Quantitative Study*”, *International Academy of Marketing Studies Journal*, 20(1), 2016, h. 36– 52.

dilakukan oleh Ragavan dan Mageh dimana dari hasil penelitian mereka menyimpulkan hasil yang sama yaitu persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika layanan jasa pendidikan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, maka mutu pelayanan dapat dikatakan menjadi memuaskan.<sup>86</sup>

Secara teori membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.<sup>87</sup> Layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi juga menjadi faktor kepuasan orang tua terhadap sekolah. Salah satunya adalah responsif yang digunakan pendidik dan tenaga administrasi terhadap orang tua peserta didik. Layanan ini menjadi salah satu aspek dalam pemenuhan kepuasan layanan terhadap orang tua.<sup>88</sup>

### **3. Atribut Prioritas Kepentingan Dan Usulan Prioritas Tindakan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan**

Hasil penelitian diagram kartesius IPA menunjukkan beberapa faktor yang masuk ke dalam Kuadran A, yang mana faktor tersebut yang menjadi prioritas perbaikan utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan orang tua peserta didik. Hal ini karena faktor tersebut dianggap

---

<sup>86</sup>Ragavan dan Mageh, "A Study on Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in New Private Sector Banks", *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 7(2), (2013):26– 33.

<sup>87</sup>Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen...* h. 108

<sup>88</sup>Frisca Windriati, *Loc Cit.*



sangat penting namun kinerjanya masih belum sesuai dengan harapan orang tua peserta didik, yaitu:

- a. Guru atau pendidik memiliki gelar sarjana atau telah menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

Guru atau pendidik yang memiliki gelar yang tinggi dapat memberikan pembelajaran yang efektif dan inovatif, sehingga transformasi ilmu yang diterima peserta didik lebih mudah. Menurut E. Mulyasa, pembelajaran merupakan aktualisasi kurikulum yang menuntut keaktifan guru dalam menciptakan dan menumbuhkan kegiatan peserta didik sesuai dengan rencana yang telah diprogramkan.<sup>89</sup>

*National Institute of Child Health and Human Development* (NICHD) dan *Effective Provision of Preschool Education* (EPPE) menyatakan bahwa jenjang pendidikan guru dapat meningkatkan kepuasan orang tua dan meningkatkan keberhasilan anak dalam proses belajar mengajar. Jenjang pendidikan guru dapat menentukan kualitas layanan pendidikan suatu sekolah dalam hal pengalaman dan keberhasilan anak mampu diperoleh melalui sekolah yang berkualitas tinggi dan memiliki program pengembangan.<sup>90</sup> Oleh karena itu, sangat penting bagi sekolah untuk meningkatkan jenjang pendidikan guru. Hal ini disebabkan karena dengan meningkatnya kualitas layanan pendidikan suatu lembaga sekolah, maka akan

---

<sup>89</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Pendidikan Karakter*, Bumi Aksara: Jakarta, 2012, h. 129.

<sup>90</sup> Elliot, Alison, *Early Childhood Education: Pathways to Quality and Equity For All Children*. Victoria: ACER Press, 2006.

semakin berdampak positif terhadap berbagai pihak yang terkait, khususnya berdampak positif terhadap orang tua anak didik maupun anak didik itu sendiri.

b. Ruang parkir memadai dan kondusif

Sarana dan prasarana berupa tempat parkir dianggap penting bagi orang tua karena dapat memberikan keamanan sekaligus kenyamanan orangtua baik mengantar atau menjemput anaknya.

Prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah.<sup>91</sup> Sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Pasal 42 ayat 2 menjelaskan bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.<sup>92</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fredy, Tembang, dan Purwanty yang menunjukkan bahwa fasilitas parkir sekolah yang kurang memadai sehingga banyak kendaraan guru dan peserta didik tidak tertata dengan rapi. Bangunan sekolah, perlengkapan dan peralatan pembelajaran merupakan fasilitas dasar pendidikan yang ketersediannya dapat

---

<sup>91</sup> Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003, h.49

<sup>92</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Pasal 42

mempengaruhi layanan pendidikan lainnya.<sup>93</sup> Sehingga, diharapkan segera melakukan perbaikan dan memperhatikan kondisi wilayah parkir agar dapat memadai dengan jumlah peserta didik dan guru serta dalam keadaan yang kondusif.

c. Sekolah sudah dilengkapi CCTV

Kelengkapan sarana sekolah, komitmen disiplin dan profesionalitas guru dan staf serta responsif sekolah terhadap keluhan dan masukan masyarakat menjadi faktor penting peningkatan kualitas pelayanan sekolah.<sup>94</sup> Sekolah diharapkan mampu memberikan rasa aman pada peserta didiknya sehingga proses pembelajaran dan kegiatan ekstrakurikuler lainnya terlaksana dengan baik tanpa adanya rasa was-was dari orang tua peserta didik.<sup>95</sup>

Keberadaan CCTV di sekolah merupakan harapan besar bagi orang tua karena dapat memantau kegiatan anaknya sehingga orang merasa bahwa anaknya di sekolah terjaga dengan aman. Hal yang perlu dilakukan pihak sekolah adalah menambah unit CCTV

---

<sup>93</sup> Fredy, F., YunarliantoTembang, Ratna Purwanty, "Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar" *Musamus Journal of Primary Education*, Vol 2 No 1, 2019, h. 59-66

<sup>94</sup> Habibah, S., & Bayu, K., "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang." *Jurnal Ilmiah Magister Managemen UNIKOM*, 2(1), 2016, h. 63-71.

<sup>95</sup> Fredy, F., YunarliantoTembang, Ratna Purwanty, "Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar," *Musamus Journal of Primary Education*, Vol 2 No 1, 2019, h. 59-66.

terutama di tempat-tempat yang diindikasikan melakukan tindakan yang tidak berhubungan dengan belajar di sekolah.

- d. Program-program yang dijanjikan sekolah sudah terealisasi dengan baik

Orang tua berharap bahwa adanya hubungan timbal balik antara apa yang diberikan dengan apa yang diterima. Begitu pula dalam hal program sekolah yang sudah dicanangkan oleh pihak sekolah. Hendaknya hal ini dilakukan seperti kelengkapan sarana dan prasarana, kondisi gedung sekolah, keamanan sekolah, dan kebutuhan lainnya yang diperlukan oleh peserta didik.

Dalam perannya kepala sekolah memiliki kewenangan yang lebih besar dalam mengelola sekolahnya, diharapkan sekolah lebih mandiri dan lebih berdaya dalam mengembangkan program-program sesuai potensi sekolah, sehingga sekolah mampu menetapkan sasaran peningkatan mutu, menyusun rencana peningkatan mutu, melaksanakan rencana peningkatan mutu dan evaluasi pelaksanaan peningkatan mutu.<sup>96</sup> Hal yang perlu dilakukan pihak sekolah adalah melakukan program-program yang belum terealisasi sebelumnya seperti melengkapi sarana dan prasarana sekolah sehingga dapat menunjang proses belajar dan mengajar peserta didik.

---

<sup>96</sup> Nasir Usman, dan Murniati, *“Pengantar Manajemen Pendidikan,”* AnImage, h. 87.

- e. Guru dan staf bersedia membantu kebutuhan orang tua peserta didik

Faktor kesediaan guru dan staf membantu kebutuhan menjadi harapan besar bagi orang tua namun dianggap sebagai atribut yang tidak memuaskan orang tua. Pelayanan pendidikan harus mengakomodasi kebutuhan peserta didik dan orang tua sebagai pengguna layanan pendidikan.<sup>97</sup>

Hal yang dilakukan sekolah adalah memberikan fasilitas khusus melalui group online atau media sosial untuk sebagai bentuk komunikasi dua arah antara orang tua dengan pihak Guru dan staf, sehingga kebutuhan orang tua dapat terpenuhi. Kerjasama antara guru, orang tua, dan masyarakat berpeluang besar dalam memenuhi kebutuhan peserta didik dalam menjalankan pendidikan dikarenakan sekolah bukan satu-satunya pranata sosial yang bertanggung jawab atas tumbuh kembang peserta didik melainkan semua hal didalam maupun diluar sekolah memberikan kontribusi dalam hal pendidikan.<sup>98</sup>

- f. Pihak sekolah selalu berusaha memberikan kemudahan bagi orang tua peserta didik untuk memperoleh informasi pelayanan pendidikan yang dibutuhkan

Kemudahan menjadi hal penting bagi orang tua peserta didik namun dianggap sebagai atribut yang tidak memuaskan bagi orang

---

<sup>97</sup> Jaedun, A., dan Ishartiwi, "Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta." <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131569339/lainlain/Kepuasan+Layanan+Pendidikan.pdf>

<sup>98</sup> Rahmania Utari, "Tantangan Kemitraan Orangtua, Sekolah dan Masyarakat", *Jurnal Manajemen Pendidikan*, No 2, VI, 2010, h. 93-107

tua. Slavin menyatakan bahwa peran sekolah untuk meningkatkan keterlibatan orang tua peserta didik dapat dengan cara menyampaikan berita berkala yang sering kepada orangtua untuk mengetahui tingkat keberhasilan pembelajaran dan menyampaikan berita positif ke rumah melalui telepon sehingga menghasilkan lingkungan positif dan memungkinkan kemungkinan berperilaku.<sup>99</sup>

Dalam memenuhi hal tersebut maka dibutuhkan teknologi komunikasi untuk memberikan kemudahan dalam menyampaikan informasi tersebut. Hal yang dapat dilakukan pihak sekolah adalah membuat media informasi online yang mudah diakses oleh orang tua sehingga orang tua dapat mengetahui perkembangan pelayanan pendidikan yang dilakukan pihak sekolah. Selain itu, orang tua juga dapat menimbang dan membandingkan kualitas pelayanan pendidikan dengan sekolah lainnya.

g. Staf sekolah sigap dalam melayani kebutuhan orang tua peserta didik

Kesigapan staf merupakan hal penting bagi orang tua namun belum bisa memuaskan harapan orang tua. Kesigapan staf sekolah merupakan salah satu faktor dalam menentukan kinerja pelayanan pendidikan yang diterima oleh peserta didik dan orang tua peserta didik. Kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan

---

<sup>99</sup> Slavin, *“Psikologi Pendidikan: Teori dan Praktek”* Edisi 9 Jilid 2 Jakarta: Indeks, 2011, h. 185

keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.<sup>100</sup> Oleh karena itu dibutuhkan kesigapan dalam hal memenuhi kebutuhan peserta didik dan orang tua peserta didik. Apabila kesigapan dalam melakukan kinerja tersebut dapat terpenuhi maka tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik yaitu kualitas sekolah yang semakin bagus.

Hal yang dapat dilakukan sekolah adalah membuat hotline khusus untuk orang tua agar dapat dimanfaatkan orang tua untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat. Hal ini diperlukan dikarenakan apabila ada kebutuhan mendesak dari pihak orang tua maupun peserta didik dapat tersampaikan kepada pihak sekolah, guru, maupun staf agar dapat dikerjakan dan ditindak lanjuti.

- h. Guru dan staf sekolah bersedia membantu orangtua peserta didik dirasa merasa kesulitan ekonomi

Faktor ekonomi sering menjadi kendala bagi orang tua, sehingga menjadi faktor penting bagi orang tua namun belum sepenuhnya memberikan kepuasan orang tua. Artinya, pihak sekolah masih kurang memperhatikan kondisi ekonomi orang tua peserta didik. Meskipun dengan adanya bantuan dari pemerintah berupa Program Indonesia Pintar (PIP) melalui Kartu Indonesia Pintar (KIP) hendaknya sekolah tetap memperhatikan kondisi peserta didik yang

---

<sup>100</sup> Paul Hersey, Ken Blanchard. *“Manajemen Perilaku Organisasi,”* Jakarta, Erlangga 1992, h. 179.

berasal dan keluarga miskin dan rentan (misalnya dari keluarga/rumah tangga pemegang Kartu Keluarga Sejahtera/KKS).<sup>101</sup>

Hal yang perlu dilakukan pihak sekolah adalah mendata orang tua peserta didik yang memiliki taraf hidup di bawah standar untuk menjadi perhatian lebih dalam hal pembiayaan sekolah seperti biaya kelengkapan alat sekolah dan lain-lain. Dengan kata lain, ada perhatian dan perlakuan khusus, sehingga tidak ada kesenjangan dalam hal pembiayaan sekolah anaknya. Meskipun ada dana bantuan dari pemerintah diharapkan sekolah mampu memonitoring bahwa bantuan dana tersebut digunakan dalam kebutuhan pendidikan anak.

- i. Pihak sekolah memberikan kejelasan informasi sehingga orangtua peserta didik tidak salah persepsi

Fungsi manajemen yang khas adalah menyangkut aktivitas komunikasi yang sehat dengan publiknya dalam hal ini termasuk bagaimana pihak sekolah menerapkan cara penyambutan dan mendampingi anak sesuai yang diinginkan orang tua. Untuk menerapkan hal tersebut dibutuhkan kejelasan informasi dari pihak sekolah kepada orang tua peserta didik.<sup>102</sup> Kejelasan informasi merupakan hal penting bagi orang namun sering diabaikan oleh pihak sekolah, terutama dalam hal pembiayaan sekolah. Kebutuhan

---

<sup>101</sup> Nurul Fatma Hasan, “Efektifitas Penggunaan Dana Bantuan Pendidikan” *Modeling*, volume 4 nomor 1, 2017, h. 1-18

<sup>102</sup> Rosady Ruslan, “*Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*”, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2012, h. 16.



finansial merupakan hal yang vital dan krusial bagi sebagian kalangan yang taraf hidupnya pas-pasan. Informasi yang simpang siur dapat membuat orang tua sulit menentukan kebutuhan anaknya untuk perlengkapan sekolah. Hal ini membuat kepuasan orangtua menjadi rendah. Hal yang perlu dilakukan sekolah adalah membuat perkumpulan dengan pihak orang tua secara berkala untuk membahas kondisi kebutuhan dan perkembangan sekolah secara transparan atau pihak sekolah yang diwakili wali kelas memprioritaskan penjelasan mengenai kebutuhan dan kondisi peserta didik pada saat penerimaan raport dan lain-lain.

- j. Guru dan staf sekolah mengerti apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan pendidikan

Guru dan staf sebagai fasilitator pelayanan pendidikan masih dianggap rendah karena orang tuapeserta didik menganggap guru belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal dalam mengajarnya sehingga pelayanan pembelajaran yang berkualitas belum dapat terwujud. Dalam meningkatkan mutu pendidikan, peran guru sangat penting dalam menjawab tantangan global yang perkembangannya sangat cepat. Untuk itu guru dituntut harus mampu meningkatkan kompetensinya dan memperbaharui terus pengetahuannya sesuai dengan perkembangan zaman.<sup>103</sup> Tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan tergantung dari kualitas

---

<sup>103</sup> Wahyuning, L., "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari", *Edu-Islamika*, 5(1), 2013, h. 1–37.

pelayanan yang diberikan. Semakin berkualitas tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang dimiliki sekolah maka semakin berkualitas pula layanan pendidikan yang diberikan kepada peserta didik dan orang tua peserta didik.<sup>104</sup>

Kemampuan memahami kebutuhan orang tua dalam pelayanan pendidikan menjadi prioritas bagi orang tua namun dianggap belum memberikan kepuasan orangtua. Hal ini dibutuhkan kompetensi yang profesional dari pihak guru dan staf sekolah agar memiliki kemampuan dan kepekaan untuk memahami keperluan dan kebutuhan orang tua demi peningkatan pendidikan anaknya. Hal yang dilakukan pihak sekolah adalah memberikan pelatihan khusus bagi guru atau staf sekolah, atau mensyaratkan adanya sertifikasi guru sehingga guru maupun staf dapat melaksanakan tugasnya sesuai regulasi yang ditetapkan UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 39 bahwa Pendidik adalah tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi. Sedangkan tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi pengelolaan, pengembangan,

---

<sup>104</sup> Fasani, R. F. "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA MTA Surakarta Tahun 2016," *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, Vol 2 No 1, 2016, h. 1-20.

pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.<sup>105</sup>

Layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi juga menjadi faktor kepuasan orang tua terhadap sekolah. Faktor layanan ini meliputi sikap, respon, dan bahasa atau komunikasi yang digunakan pendidik dan tenaga administrasi terhadap orang tua peserta didik. Layanan ini menjadi salah satu aspek dalam pemenuhan kepuasan layanan terhadap orang tua.<sup>106</sup>



---

<sup>105</sup> Undang-undang Pemerintah RI No 20 Tahun 2003, Sistem Pendidikan Nasional, pasal 39 ayat (2)

<sup>106</sup> Frisca Windriati, *Analisis Kepuasan ...*, <http://eprints.walisongo.ac.id/8830/1>, diakses 13 Juli 2019 jam 12.35

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas pelayanan pendidikan di MTSN 1 Pulang Pisau secara keseluruhan dari lima dimensi SERVQUAL 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%, bahwa guru dan staf sekolah dianggap sangat tidak mengerti apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan pendidikan.
2. Faktor kualitas pelayanan yang harus diprioritaskan agar sesuai harapan oleh orang tua peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau meliputi 10 faktor, yaitu: guru atau pendidik memiliki gelar sarjana atau telah menempuh pendidikan di perguruan tinggi, ruang parkir memadai dan kondusif, sekolah sudah dilengkapi CCTV, program-program yang dijanjikan sekolah sudah terealisasi dengan baik, guru dan staf bersedia membantu kebutuhan orang tua peserta didik, Pihak sekolah selalau berusaha memberikan kemudahan bagi orang tua peserta didik untuk memperoleh informasi pelayanan

pendidikan yang dibutuhkan, staf sekolah sigap dalam melayani kebutuhan orang tua peserta didik, guru dan staf sekolah bersedia membantu orangtua peserta didik dirasa merasa kesulitan ekonomi, pihak sekolah memberikan kejelasan informasi sehingga orangtua peserta didik tidak salah persepsi, guru dan staf sekolah mengerti apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan pendidikan.

## **B. Rekomendasi**

### **1. Bagi Pihak Sekolah**

Diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan terutama dalam hal daya tanggap guru dan staf khususnya mengenai kemudahan orang tua mendapatkan informasi pelayanan pendidikan dengan menggunakan kemajuan teknologi zaman sekarang seperti via email, chat, dan website serta kesediaan pihak sekolah membantu kesulitan ekonomi orang tua. Serta, pada bagian-bagian pelayanan yang sudah baik diharapkan tetap dipertahankan.

### **2. Bagi Peneliti**

Sebaiknya peneliti selanjutnya memperluas dengan mengembangkan sampel yang lebih representatif, mengaitkan karakteristik responden (gender dan pekerjaan orang tua peserta didik), dan mengaitkan pada program-program yang telah disediakan oleh sekolah. Selain itu perlu dilakukan analisis yang berbeda sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, "Strategi Pembelajaran", Remaja Rosdakarya: Bandung, 2013.
- Buchari Alma, "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa", Bandung: Alfabeta, 2007.
- Creswell, "Research Design: Pendekatan Kualitatif dan Mixed, 2010.
- Darmanto dan Ismanto Setyabudi, "Konsumen dan Pelayanan Prima, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen Agama RI, Al Qur'an dan Terjemahnya, Jakarta: Depag RI, 2010.
- Dyah Ayu Ningsih, Ali Imron, dan Teguh Triwiyanto, "Hubungan Persepsi tentang Kualitas dan Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Negeri", Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, Vol 1 No 2, 245-254
- E.Mulyasa, "Manajemen Pendidikan Karakter", Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Edward Sallis, "Total Quality Management" Yogyakarta: IRCiSoD, 2008.
- Elliot, Alison, " Early Childhood Education: Pathways to quality and equity for all children", Victoria: ACER Press, 2006.
- Fandy Tjiptono, "Strategi Pemasaran", Yogyakarta: Andi Offset, 1997.
- Fasani, R. F, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta didik di SMA MTA Surakarta Tahun 2016", Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi, Vol 2 No 1, 1-20, 2016.
- Fredy, F., YunarliantoTembang, Ratna Purwanty, "Analisis Kepuasan Orangtua dan Peserta didik terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar", Musamus Journal of Primary Education, Vol 2 No 1, 59-66, 2019
- Frisca Windriati, "Analisis Kepuasan Orang Tua Peserta didik Terhadap Layanan Pendidikan Di MTsN 1 Semarang", <http://epritnts.walisongo.ac.id/8830/1>,
- Habibah, S., dan Bayu, K, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta didik pada SMK Swasta Kabupaten Subang", Jurnal Ilmiah Magister Managemen UNIKOM, 2(1), 63–71, 2016.
- Ibrahim, Balhamir, "Aplikasi Bauran Pemasaran dalam Pespektif Perdagangan Islam", Disertasi Doktor, 2005.

- Jaedun, A dan Ishartiwi, “Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta”, 2011  
<http://staffnew.uny.ac.id/upload/131569339/lainlain/Kepuasan+Layanan+Pendidikan.pdf>
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003
- Martin, M. J, “Customers’ Determination Of Service Quality And Satisfaction In A Return/Repair Process: A Quantitative Study”, *International Academy of Marketing Studies Journal*, 20(1), 36– 52, 2016.
- Murty, Y. H, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Persepsi dan Kepercayaan Peserta didik Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Peserta didik di SMA Santo Ignasius Singkawang”, Skripsi. Jakarta: Pascasarjana Universitas Terbuka, 2014.
- Musahadi, “Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan IAIN Walisongo”, Laporan Penelitian Individual IAIN Walisongo, 2014.
- Nasir Usman, Murniati, “Pengantar Manajemen Pendidikan”, AnImage, 2019.
- Nasukah Binti, “Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang), Tesis, 2014.
- Nina Rahmayanti, “Manajemen Pelayanan Prima”, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013.
- Noventris Rahmawati Radja, dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta didik dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Peserta didik di SMK Kristen Salatiga”, *Jurnal Penelitian Pengembangan Kependidikan* Volume 29, Nomor 2, 2013.
- Nurul Agustina Liana, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan” , *Jurnal Manajemen Pendidikan* Volume 25, Nomor 1, Maret 2016.
- Nurul Fatma Hasan, “Efektifitas Penggunaan Dana Bantuan Pendidikan”, *Modeling*, Volume 4 Nomor 1, 1-18, 2017.
- Oemar Hamalik, “Proses Belajar Mengajar”, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Rahmania Utari, “Tantangan Kemitraan Orangtua, Sekolah dan Masyarakat”, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, No 2, VI 93-107, 2010
- Rahmat Lupiyoadi dan A. Hamdani, “Manajemen Pemasaran Jasa”, Jakarta: Salemba Empat, 2008.

- Ragavan and Mageh, “A Study on Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in New Private Sector Banks”, *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 7(2), 26– 33, 2013
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, “Manajemen Pemasaran Jasa”, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Rosady Ruslan, “Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi”, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012
- Sadiq, M., Rehman, S. U., and Anjum, K. M. J, “Customers’ Perception of Service Quality in Banking and The Level Of Customers’ Satisfaction: A Study of Maybank Berhad”, *Actual Problems of Economics*, 11(149), 494– 504, 2013
- Segoro, W, “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Faktor Penambat Dan Kualitas Hubungan Relasional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telepon Selular Di Jawa Barat”, *Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, 2(2), 181– 197, 2011
- Slavin, “Psikologi Pendidikan: Teori dan Praktek Edisi 9 Jilid 2”, Jakarta: Indeks, 2011
- Sudaryono, “Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi”, Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*”, Bandung: Alfabeta, 2011
- \_\_\_\_\_, “Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method), Bandung: Alfabeta, 2013
- Paul Hersey dan Ken Blanchard, “Manajemen Perilaku Organisasi”, Jakarta: Erlangga, 1992
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005.
- PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017.
- Undang-Undang Pemerintah RI Nomor 20 Tahun 2003.
- Wahyuning, L, “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma’arif Bangsalsari”, *Edu-Islamika*, 5(1), 1–37, 2013.
- Zulhan Yamit, “Manajemen Kualitas Produk dan Jasa”, Yogyakarta : Ekonisa 2001.