

**ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA SISWA TERHADAP LAYANAN
PENDIDIKAN
DI MTS N 2 SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan S.I
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



oleh:

FRISCA WINDRIATI

NIM: 1403036019

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Frisca Windriati

NIM : 1403036019

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA SISWA TERHADAP LAYANAN
PENDIDIKAN
DI MTS N 2 SEMARANG**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 30 Juni 2018
Pembuat pernyataan,



Frisca Windriati
NIM: 1403036019



KEMENTERIAN AGAMA R.I.
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (024)7601295 Fax. 7615387
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa
Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2
Semarang

Penulis : Frisca Windriati

NIM : 1403036019

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : S.I

Telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 24 Juli 2018

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang/ Penguji I,

Sekretaris Sidang/ Penguji II,

Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP: 19770816 200501 1 003

Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag

NIP: 19691114 199403 1 003

Penguji III,

Dr. Fatmuroji, M.Pd

NIP: 19770415 200701 1 002

Penguji IV,

Drs. H. Wahyudi, M.Pd

NIP: 19680314 199505 1 001

Pembimbing I

Dr. Fahrurrozi, M. Ag

NIP: 19770816 200501 1 003

Pembimbing II

Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag

NIP: 19691114 199403 1 003



NOTA DINAS

Semarang, 30 Juni 2018

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Walisongo

di Semarang

Assalamu'alaikum wr. wb.

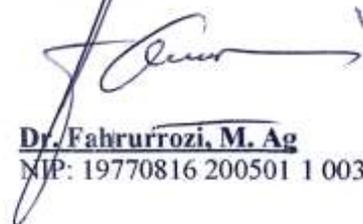
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang**
Penulis : Frisca Windriati
NIM : 1403036019
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S.I

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing I,



Dr. Fahrurrozi, M. Ag
NIP: 19770816 200501 1 003

NOTA DINAS

Semarang, 30 Juni 2018

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Walisongo

di Semarang

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang**
Penulis : Frisca Windriati
NIM : 1403036019
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program : S.I
Studi

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing II

Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag
NIP. 19691114 199403 1 003

MOTTO

لَنْ تَنَالُوا الْبِرَّ حَتَّى تُنْفِقُوا مِمَّا تُحِبُّونَ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ

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

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), hlm. 62.

ABSTRAK

Judul : Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang

Penulis: Frisca Windriati

NIM : 1403036019

Kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting untuk mengetahui mutu sebuah lembaga pendidikan. Skripsi kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MTs N 2 Semarang dimaksudkan untuk menjawab permasalahan (1) Bagaimanakah tingkat kepuasan layanan pendidikan siswa di MTs N 2 Semarang (2) Bagaimana strategi meningkatkan kepuasan layanan pendidikan siswa di MTs N 2 Semarang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan pendekatan survei. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif-kuantitatif dengan analisis tingkat kepentingan- kinerja (*importance performance analysis*) dari John A. Martila dan John C. James.

Kajian ini menunjukkan: 1. Penilaian kenyataan pada dimensi *tangible* bukti fisik, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) berada pada interval 3, 40- 4,20 (memuaskan), sedangkan penilaian harapan pada lima dimensi layanan berada pada interval 4, 20- 5,00 (sangat penting). Rata-rata penilaian kenyataan pada lima aspek layanan berada pada interval 3,40-4,20 (memuaskan) dan penilaian harapan pada interval 4, 20- 5,00 (sangat penting). Karena sudah mencapai pada tingkat kenyataan memuaskan, maka madrasah harus dapat menjaga setiap layanan yang sudah baik dan meningkatkan aspek yang masih kurang dan mengoptimalkan harapan-harapan orang tua.

Dengan demikian, hendaknya sekolah mengembangkan kelima dimensi layanan pendidikan, membina kerjasama lebih baik dengan komite sekolah, dan mengadakan survei kepuasan pelanggan secara rutin.

Kata Kunci: Kepuasan Orang Tua, Layanan Pendidikan

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/u/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	Tidak dilambangkan	ط	t}
ب	b	ظ	z}
ت	t	ع	‘
ث	s	غ	g
ج	j	ف	f
ح	h}	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	z	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	’
ص	s{	ي	y
ض	d}		

Bacaan Madd:

a> = a panjang
i> = i panjang
ū = u panjang

Bacaan Diftong:

au= أُو
ai = أِي
iy = أَيِ

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan menyebut Asma Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. *Alhamdulillah*, Penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT., atas limpahan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang*.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalah Islam, yang telah menuntun kita dari zaman jahiliyah hingga zaman seperti sekarang ini serta yang kita nanti-nantikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah.

Skripsi ini merupakan tugas dan syarat yang wajib dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana strata satu (SI) di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.

Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini telah mendapatkan banyak bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Rektor UIN Walisongo Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Dr. H. Rahardjo, M. Ed. St.
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Dr. Fahrurrozi, M.Ag.
4. Sekretaris Jurusan dan Seluruh Dosen Manajemen Pendidikan Islam.
5. Dosen Pembimbing I Dr. Fahrurrozi, M. Ag yang telah banyak memberikan arahan dan dukungan kepada peneliti.
6. Dosen Pembimbing II Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag yang telah banyak memberikan arahan dan dukungan kepada peneliti.
7. Dosen, pegawai, dan seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.

8. Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Semarang, Waka Kurikulum, Staf TU dan seluruh Staf administrasi serta orang tua siswa yang telah banyak membantu terselesainya penelitian ini.
9. Kedua orang tuaku (Robbi Susanto dan Dwi Supriyati) dan adikku yang selalu memberikan dukungan, baik moril maupun materiil yang tulus dan ikhlas berdoa dalam setiap langkah perjalanan hidupku.
10. Keluarga besar TLC UIN Walisongo, Teman-teman PPL MI Darul Ulum, KKN Posko 51 Desa Tanjung yang selalu memberi motivasi terselesainya skripsi ini.
11. Semua teman-teman MPI angkatan 2014 khususnya MPI A susah senang kita bersama. Tak lupa juga kepada semua teman-teman yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat serta tempat bertukar pikiran maupun informasi dalam penulisan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat diselesaikannya skripsi ini.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu mohon saran dan pendapat yang konstruktif demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat dan mendapat ridho Allah, *amin ya robbal 'alamin*.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Semarang, 30 Juni 2018

Penulis

Frisca Windriati

NIM:1403036019

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	5
BAB II KEPUASAN PELANGGAN DAN LAYANAN PENDIDIKAN	
A. Deskripsi Teori.....	7
1. Konsep Layanan Pendidikan (<i>Service Quality</i>)	
a. Pengertian Kualitas Layanan	7
b. Dimensi Layanan Pendidikan	10
c. Aspek Layanan Pendidikan.....	14
2. Kepuasan Pelanggan Pendidikan	19
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
b. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	22
c. Faktor Kepuasan Pelanggan	23

B. Kajian Pustaka	25
C. Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	33
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	
A. Kondisi Umum	37
1. Sejarah Singkat	37
2. Profil MTs N 2 Semarang	38
B. Deskripsi Data	40
1. Jenis Kelamin Responden.....	40
2. Usia Responden.....	40
3. Tingkat Pendidikan Responden.....	40
C. Pembahasan Hasil Penelitian	56
1. Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan	
a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	41
b. <i>Reliability</i> (Keandalan)	51
c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	54
d. <i>Assurance</i> (Jaminan)	58
e. <i>Emphaty</i> (Empati)	61
2. Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan	66
D. Keterbatasan Penelitian	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu aspek penentu bagi kemajuan bangsa. Pada era sekarang ini banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya pendidikan. Dengan pendidikan manusia dituntut untuk memperoleh kepandaian dan ilmu, sehingga akan mampu menguasai bidang yang dipelajari sesuai tujuan dari pelaksanaan pendidikan. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat, mengakibatkan permasalahan persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin pesat pula. Sehingga, setiap lembaga pendidikan dituntut untuk mampu mengidentifikasi bentuk persaingan yang dihadapi dan menetapkan strategi yang tepat untuk memasarkan jasa pendidikannya, guna meningkatkan mutu pendidikan pada tiap-tiap lembaga.

Mutu merupakan suatu hal yang harus diwujudkan dalam menghadapi tantangan pendidikan yakni persaingan antar lembaga pendidikan. Salah satu langkah organisasi, khususnya lembaga pendidikan berorientasi pada mutu adalah dengan melakukan penjaminan mutu. Jaminan mutu didesain untuk menjamin bahwa proses produksi barang/ jasa sesuai dengan standart yang telah ditentukan sebelumnya.² Standart mutu adalah seperangkat alat ukur kinerja sistem pendidikan mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh setiap satuan pendidikan. Pendidikan dikatakan bermutu apabila telah memenuhi 8 Standart Nasional Pendidikan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, yaitu: 1) Standart Isi, 2) Standart Proses, 3) Standart Kompetensi Lulusan, 4) Standart Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 5) Standart Sarana dan Prasarana, 6) Standart Pengelolaan, 7) Standart Pembiayaan dan 8) Standart Penilaian Pendidikan.³

² Edward Sallis, *Total Quality Management*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008), hlm. 58

³ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005

Bermutu atau tidaknya suatu lembaga pendidikan dipengaruhi oleh dua faktor yakni: (1) Provider (penyedia jasa), (2) Pelanggan. Faktor pertama bahwa lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila *provider* (penyedia jasa) sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Selain itu, faktor lain yang menentukan tingkat mutu suatu lembaga pendidikan adalah faktor pelanggan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan formal di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003, sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana telah tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang merupakan cita-cita rakyat Indonesia. Diakui atau tidak, sekolah telah banyak merubah sisi-sisi perilaku masyarakat yang lebih banyak cenderung pada keengganan untuk menerima hal-hal baru. Bahkan sekolah telah menjadi tolok ukur masyarakat dalam hal *prestise* atau kedudukan seseorang. Sehingga dapat dikatakan bahwa orang yang mengenyam pendidikan sekolah lebih tinggi kedudukannya dimata masyarakat dibanding yang tidak bersekolah sama sekali.

Begitu pentingnya sekolah di tengah-tengah masyarakat, maka tentu sekolah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pendidikan yang bermutu. Jangan sampai amanah yang telah diberikan masyarakat kepada sekolah disia-siakan sehingga masyarakat menjadi kecewa. Pemenuhan kebutuhan tersebut dalam arti meningkatkan kualitas pelayanan sekolah sehingga peserta didik yang dibina memiliki *output* yang memadai yang menjadi harapan masyarakat.

Salah satu strategi agar lembaga pendidikan mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Perlu disadari bagi pihak sekolah

mengenai arti pentingnya kualitas layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa.

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

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّاعُوا كُنُوزَ أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ 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”⁴

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.

Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah seperti sarana dan prasarana, kurikulum, administrasi sekolah yang teratur dan pelayanan administrasi yang jelas bagi siswa, tenaga pengajar yang kompeten pada bidangnya, bahan, metode, dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Kualitas layanan ditunjang dari keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa.⁵

Kepuasan orang tua merupakan salah satu faktor penentu mutu suatu sekolah. Kepuasan orang tua siswa memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan orang tua siswa atas kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah. Kepuasan orang tua siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar siswa, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman siswa secara keseluruhan sebagai pelanggan dari sekolah tersebut. Faktor yang

⁴ Departemen Agama RI, Al Qur'an dan Terjemahnya, (Jakarta: Depag RI, 2010), hlm. 122

⁵ Noventris Rahmawati Radja, dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Kristen Salatiga” <http://repository.uksw.edu/handle/12345679/4153>, diakses 25 November 2017 jam 22.03.

paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan orang tua siswa terhadap sekolah antara lain kualitas pendidik, kualitas sekolah dan ketersediaan sumber daya serta penggunaan teknologi yang efektif.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml Berry dan Parasuraman yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Responsivenes* (Ketanggapan).

Apabila pihak sekolah mampu memenuhi kelima dimensi tersebut maka diharapkan sekolah dapat memenuhi bahkan melebihi harapan siswa tentang kualitas pelayanan pendidikan yang diterimanya di sekolah, sehingga pelanggan, orang tua siswa pada umumnya dan siswa pada khususnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah.

Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Semarang adalah salah madrasah negeri di Kota Semarang yang beralamatkan di Jl. Citandui Raya III, Mlatiharjo, Semarang Timur, Kota Semarang. MTs N 2 Semarang adalah salah satu madrasah dari dua madrasah negeri yang ada di kota Semarang. Dalam mencapai kepuasan orang tua diharapkan MTs N 2, dapat memberikan layanan pendidikan yang baik. Apalagi di Kota Semarang hanya terdapat dua Madrasah Tsanawiyah Negeri, sehingga MTs N 2 harus mampu meningkatkan kepuasan orang tua melalui pelayanan yang baik yang sesuai dimensi layanan pendidikan yang ada meliputi *Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Responsivenes* (Ketanggapan). MTs N 2 Semarang telah dipercaya orang tua siswa pada jenjang Sekolah Menengah Pertama sebagai tempat untuk menyekolahkan anaknya. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan pendaftar peserta didik baru pada tiap tahunnya. Pada awal kepemimpinan Kepala Madrasah Bapak Drs. Junaedi, M. Pd, tahun pelajaran 2012/2013, jumlah kelas di MTsN 2 Semarang mencapai 17 kelas, hingga sekarang masuk tahun ajaran 2017/2018 mencapai 28 kelas dari kelas VII–IX. Untuk itu MTs N 2 Semarang harus memberikan pelayanan yang baik guna meningkatkan kepuasan pelanggan yakni orang tua siswa.

Dari permasalahan yang telah diungkapkan oleh peneliti di atas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MTs N 2 Semarang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan peneliti dapat diidentifikasi yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan layanan pendidikan orang tua siswa di MTs N 2 Semarang ?
2. Bagaimana strategi meningkatkan kepuasan layanan pendidikan orang tua siswa di MTs N 2 Semarang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian tentang layanan pendidikan siswa di MTs N 2 Semarang adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan
- b. Untuk mempelajari cara-cara memperbaiki mutu layanan pendidikan dan meningkatkan kepuasan orang tua dan loyalitas mereka terhadap madrasah.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat, diantaranya yaitu:

- a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan informasi tentang kepuasan orang tua siswa terhadap layanan Pendidikan di MTs N 2.

- b. Secara Praktis

- 1) Bagi MTs N 2 Semarang

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi positif terkait kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MTs N 2 Semarang. Selain itu juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi

dalam meningkatkan layanan pendidikan sesuai harapan orang tua dan masyarakat.

2) Bagi Orang Tua dan Siswa

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

3) Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri, penelitian ini sebagai upaya menambah pengetahuan terkait kepuasan pelanggan pendidikan dan menambah pengetahuan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.

BAB II

LAYANAN PENDIDIKAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

A. Deskripsi Teori

1. Konsep Layanan Pendidikan (*Service Quality*)

a. Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan (*Service Quality*)

TQS (*Total Quality Service*) merupakan bagian dari TQM (*Total Quality Management*). Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.⁶ “Crosby defines quality as “*conformance to requirements*” and Juran and Gryna define it as “*fitness for use*”⁷ Crosby mendefinisikan kualitas sebagai” kesesuaian dengan persyaratan” dan Juran dan Gryna mendefinisikannya sebagai “kebugaran untuk penggunaan”. TQM (*Total Quality Management*) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM (*Total Quality Management*) adalah tentang usaha penciptaan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan.⁸ TQM adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategi, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik.⁹ *Total Quality Management* digunakan pada semua bidang ilmu baik ilmu bisnis, perdagangan maupun bidang pendidikan.

Dalam konsep *Total Quality Management* harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya atau disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan terpenuhinya

⁶Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta:IRCiSoD, 2008), hlm. 56

⁷Stephen H. Kan, *Metrics and Models in Software Quality Engineering*, (United States of America: Pearson Education, 2004), hlm. 2

⁸Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*,... hlm. 59

⁹Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*,... hlm. 76

spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa atau disebut *quality in perception* (mutu persepsi).¹⁰

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 transaction between buyer (customer) and seller (provider)*”¹¹. 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 ملموسة¹²

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

تعرف ايضا على خدمة يعني "منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في اسواق معينة تهدف الي اشباع حاجات, ورغبات الزبون النهي"¹³

Makna lain dari layanan adalah “produk yang tidak berwujud yang ditawarkan untuk memuaskan pelanggan”

Organisasi-organisasi terbaik, baik milik pemerintah maupun swasta, memahami mutu dan mengetahui rahasianya. Sesungguhnya, ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunikasi lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi

¹⁰Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2011), hlm. 63

¹¹James R. Evans & William M. Linsay, *The Management And Control Of Quality*, (South-Western: Copyright, 2005), hlm. 58.

¹²Balhamir Ibrahim, *Aplikasi Bauran Pemasaran dalam Perspektif Perdagangan Islam*, 2005, hlm. 66

¹³Balhamir Ibrahim, *Aplikasi Bauran Pemasaran dalam Perspektif Perdagangan Islam*, 2005, hlm. 66

dari faktor-faktor tersebut. Organisasi-organisasi yang menganggap serius pencaaian mutu, memahami bahwa sebagian besar rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan dan klien. Meraih mutu melibatkan keharusan melakukan segala hal dengan baik, dan sebuah institusi harus memposisikan pelanggan secara tepat dan proporsional agar mutu tersebut bisa dicapai.¹⁴ Dalam sebuah ayat, Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي
حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”¹⁵

Ayat ini bermakna bahwa kewajiban setiap muslim untuk memberikan yang terbaik kepada orang lain. Memberikan kualitas terbaik dari apa yang dimiliki merupakan salah satu poin dari iman. Dengan demikian konsep memberikan pelayanan yang terbaik merupakan konsep Islam yang akan membawa kebaikan bagi umat Islam tersendiri

Dalam hal pelayanan seringkali terkait unsur jasa. Jasa merupakan sesuatu fenomena yang rumit (*complicated*). Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang

¹⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan...* hlm. 30-32

¹⁵ Al Qur'an dan Tafsirnya, Departemen Agama RI, (Jakarta:Depag, 2010), hlm. 209

harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.¹⁶ Dalam dunia pendidikan jasa yang diberikan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan atau penerima jasa.

Menurut William J. Stanton: service are those separately identifiable, essentially, intangible activities that provide want satisfaction and that are not necessarily tied to the sale of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods.

Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan layanan pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pada pelanggan pendidikan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan.

b. Dimensi Layanan Pendidikan (*Service Quality*)

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.¹⁷

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

¹⁶ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 15

¹⁷ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 107

*will have a favorable consequence on the level of customer satisfaction.*¹⁸

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.¹⁹ Bukti fisik berupa gedung, ruangan, fasilitas dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.²⁰

*The SERVQUAL model suggests that the differences between customers' expectations about the performance of a general class of service providers and their assessment of the actual performance of a specific firm in that class results in perceptions of quality. So that the first step in satisfying customers is to determine the level of customer service through service quality assessment.*²¹

2) *Reliability* atau Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.²²

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

¹⁸Joshua 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), hlm. 3

¹⁹ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 51

²⁰ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*,... hlm. 284

²¹ Gloria K.Q Agyapong, Cape Coast. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*. International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 5, 2011. hlm. 205

²² Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1998), hlm. 284

*quality which will strongly influence the level of customer satisfaction.*²³

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.²⁴ Kriteria mutu layanan yang paling diprioritaskan oleh anggota pelanggan, yaitu sikap petugas layanan yang senantiasa 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.²⁵

- 3) *Responsiveness* atau Daya Tanggap, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*)²⁶ 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.*²⁷

²³ 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), hlm. 2

²⁴ Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 182

²⁵ Nyna Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 173

²⁶ Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 57

²⁷ 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), hlm. 4

Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.²⁸ Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.²⁹

- 4) *Assurance* atau Jaminan, yaitu berupa kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.³⁰

*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.*³¹

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.³²
- 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

²⁸ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 108

²⁹ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 51

³⁰ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 285

³¹ 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), hlm. 3

³² Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*,... hlm. 284-285

baik dan tepat.³³ Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.³⁴

*Empathy is defined as the ability to take care of customer's attention individually in providing service to customers (Iwaarden et al., 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.*³⁵

Dimensi *emphaty* ini 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 menangani keluhan para pelanggannya.³⁶

Kelima dimensi ini harus ada dalam layanan pendidikan guna memberikan kepuasan pada pelanggan pendidikan, yakni: *Reliability* atau Keandalan, *Responsiveness* atau Daya Tanggap, *Assurance* atau Jaminan, *Emphaty* atau Empati, *Tangibles* atau bukti fisik.

³³ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*,... hlm. 285

³⁴ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 51

³⁵ 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), hlm. 4

³⁶ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*,... hlm. 285

Sedangkan dipihak lain akan menampilkan pelayanan untuk dapat memberikan suatu kepuasan bagi pihak pelanggannya (*Customer Satisfaction*), yakni memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang sekaligus menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, adanya loyalitas tinggi terhadap suatu produk/ jasa.

c. Aspek Layanan Pendidikan (*Service Quality*)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Agustin Liana, dkk., Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro ada 5 faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan, diantaranya sebagai berikut:

1) Layanan pada Aspek Pembelajaran

Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar agar dapat terjadi proses pemerolehan ilmu dan pengetahuan, penguasaan kemahiran dan tabiat serta pembentukan sikap dan kepercayaan kepada peserta didik. Dengan kata lain pembelajaran merupakan proses untuk membantu peserta didik agar dapat belajar dengan baik.

Dalam pembelajaran siswa yang mengalami keterbelakangan mental pembelajaran yang diajarkan hampir tidak sesuai dengan tingkat kelas, tergantung kemampuan mereka untuk menerima pelajaran.

Dalam aspek pembelajaran ada beberapa komponen pembelajaran, diantaranya: Dalam buku Oemar Hamalik dijelaskan komponen pengajaran meliputi tujuan pendidikan dan pengajaran, peserta didik/ siswa, tenaga kependidikan khususnya guru, perencanaan pengajaran, (strategi pembelajaran), media dan evaluasi pengajaran.³⁷ Secara umum komponen tersebut meliputi:(1) Tujuan pembelajaran, (2) Materi Pembelajaran, (3) Metode Pembelajaran, (4) Media

³⁷ Oemar Hamalik, Proses Belajar Mengajar, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm 77.

Pembelajaran, (5) Evaluasi Pembelajaran, (6) Peserta Didik/ Siswa, (7) Pendidik/ Guru.

2) Layanan Pengelolaan

Pengelolaan berasal dari kata Manajemen. Istilah manajemen sendiri memiliki kesamaan dengan administrasi. Manajemen adalah suatu kemampuan dan keterampilan khusus untuk melakukan suatu kegiatan baik bersama orang lain atau melalui orang lain dalam mencapai tujuan organisasi.

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 di sekolah.³⁸

3) Layanan Pendidik dan Tenaga Administrasi Sekolah (TAS)

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

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

³⁸ Nurul Agustin Liana, dkk., *Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan...*, hlm 45.

masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.³⁹ Sedangkan tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

4) 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.⁴⁰ Untuk meningkatkan kualitas layanan aspek kompetensi lulusan dapat dilakukan dengan mengasah kemampuan *soft skill* dan *hard skill* peserta didik.

Berbagai isu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang harus diperhatikan organisasi antara lain adalah: a) kualitas komunikasi, apakah lembaga mampu menjalin komunikasi dan memahami kebutuhan pengguna layanan, b) spesifikasi kualitas layanan, apakah pemberian layanan menggunakan standar yang jelas, c) kualitas pemberian layanan, apakah terdapat adanya standar pemberian layanan dan apabila terdapat kesalahan dalam pemberian layanan akan diadakan perbaikan, d) kualitas sistem layanan dan SDM, apakah staf memiliki motivasi terlatih, terorganisir, dan didukung oleh sistem organisasi yang baik.⁴¹

³⁹ Undang-undang Pemerintah RI No 20 Tahun 2003, Sistem Pendidikan Nasional, pasal 39 ayat (2).

⁴⁰ Nurul Agustin Liana, dkk., *Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan*,... hlm 45.

⁴¹ Agus Prinato, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang)*. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 9 No. 3, 2011. hlm. 1063

5) Layanan Sarana dan Prasarana

Sarana pendidikan adalah semua perangkatan peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah. Prasarana pendidikan menurut (Tim Penyusun Pedoman Media Pendidikan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan) adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.

Dalam sebuah Jurnal yang ditulis oleh Nurul Agustina Liana dkk, layanan sarana prasarana ini menjadi faktor yang paling dominan dalam kepuasan orang tua berdasarkan survey mereka di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro. Ini juga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwicahyaningrum (2013) tentang Kepuasan mahasiswa prodi S1 Tata Busana Angkatan 2009 dan 2010 terhadap ketersediaan dan kelengkapan alat laboratorium produksi yang menduduki persentase tertinggi dengan jawaban memuaskan, dengan indeks kumulatif 70,83%.⁴²

Dalam PP no 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dijelaskan pada bab VII tentang Standar Sarana dan Prasarana pada pasal 42 ayat 1 dan 2, sebagai berikut:

- a) 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.
- b) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang

⁴² Nurul Agustin Liana, dkk., *Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan...*, hlm. 42.

laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.⁴³

Kelima faktor inilah yang menjadi penentu kualitas layanan pendidikan dari suatu lembaga pendidikan. Faktor-faktor diatas telah diatur dalam 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.

2. Kepuasan Pelanggan Pendidikan

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. Kepuasan juga diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴⁴

Customer satisfaction is a key factor in formation of customer's desires for future purchase. Furthermore, the satisfied customers will probably talk to others about their good experiences. Although satisfaction has been defined as the difference between expectation and performance, but there are differences between quality and satisfaction. satisfaction is a decision made after experience while quality is not the same. On the other hand, in satisfaction literature,

⁴³ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, Pasal 26 ayat 1 dan 2.

⁴⁴ Philip Kotler & A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 52.

*expectations for goods is “would”, while in service quality literature, expectations for goods is “should”.*⁴⁵

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut penyedia jasa untuk memenuhi standar kualitas tertentu akan berpengaruh pada performansi perusahaan atau lembaga.⁴⁶ 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.⁴⁷ Pelanggan pendidikan dibagi menjadi 2, yaitu: 1) Pelanggan internal, yakni pelanggan yang langsung merasakan pengaruh dari adanya pendidikan (siswa, pendidik, tenaga kependidikan, karyawan), 2) Pelanggan eksternal, pembeli atau pemakai akhir barang/ jasa (orangtua, pemerintah).

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan pelanggan tentang layanan pendidikan dengan apa yang pelanggan rasakan setelah mendapatkan pelayanan.⁴⁸ Kepuasan

⁴⁵ Rahim Mosahab, dkk. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*. International Journal Business Research. (Vol. 3, No. 4, 2010), hlm. 73

⁴⁶ Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 101

⁴⁷ Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 174

⁴⁸ 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), hlm. 149

pelanggan (*customer satisfaction*) terhadap pembelian tergantung pada kinerja nyata sebuah produk, relatif terhadap harapan pembeli. Seorang pelanggan dapat saja mengalami berbagai derajat kepuasan. Jika kinerja produk kurang dari harapan, pelanggannya kecewa. Jika kinerja sepadan dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggannya sangat puas atau sangat senang.⁴⁹ Kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi loyalitas pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang dirasakan/ diterima dari produk dan jasa atau servis pendukung serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu.

Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- 1) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan.
- 2) Penyedia jasa harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- 3) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- 4) Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Penyedia jasa

⁴⁹ Kunaryo Hadikusumo. *Pengaruh manajemen peningkatan Mutu sekolah, perbaikan mutu sekolah Berkelanjutan, budaya sekolah, pendidikan*

menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan.⁵⁰

Dari pemaparan diatas 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* (survey kepuasan pelanggan), dalam hal penyedia jasa melakukan survai 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.

⁵⁰ Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 192

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.⁵¹

Keempat dimensi diatas yang digunakan sebagai alat mengukur kepuasan dari pelanggan pendidikan, yang meliputi: *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran), *Customer satisfaction survey* (survey kepuasan pelanggan), *Ghost shopping* (pembeli bayangan), *Lost Customer Analysis* (analisa pelanggan yang lari). Meskipun belum ada konsensus mengenai cara mengukur kepuasan pelanggan, sejumlah studi menunjukkan ada tiga aspek yang perlu ditelaah dalam rangka pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu (1) kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*), (2) konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi, dan (3) perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

⁵¹ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 285-286

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan/ lembaga:

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.⁵²

⁵² Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 117-118

Keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu di sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan sekolah mencakup hal-hal berikut:

- 1) Siswa puas dengan layanan sekolah, yaitu dengan pelajaran yang diterima, perlakuan guru, pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan di sekolah, atau siswa menikmati situasi sekolah yang baik.
- 2) Orang tua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, layanan yang diterimanya dengan laporan tentang perkembangan kemajuan belajar anaknya, dan program yang dijalankan sekolah.
- 3) Pihak pemakai atau penerimaan lulusan (PT, industri, masyarakat), puas kriteria karena menerima lulusan dengan berkualitas tinggi dan sesuai harapan.

Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah, dalam bentuk pembagian kerja, hubungan dan komunikasi antar guru/ pimpinan, karyawan, dan gaji atau honor yang diterima dan pelayanan lainnya.⁵³

Penyedia jasa harus berhasil membangun komitmen bersama seluruh *stakeholder* untuk pencapaian visi dalam perbaikan layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Yang termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan yang ada.

B. Kajian Pustaka

Adapun kajian pustaka yang berkaitan dengan “Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Sekolah di MTs N 2 Semarang” adalah :

⁵³ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*,... hlm. 64-65

1. 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 IAIN Walisongo secara keseluruhan adalah 3,174 ini berada pada kepuasan cukup.⁵⁴ 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 deskriptif kualitatif-kuantitatif.
2. 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 Maliki dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.⁵⁵ Kesamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pendidikan dan strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah jenis penelitian yang digunakan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian peneliti ,menggunakan pendekatan semi kuantitatif.
3. Penelitian Inggit Dyaning Wijayanti “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di

⁵⁴ Musahadi “ *Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan IAIN Walisongo*”, hlm. 77

⁵⁵ Binti Nasukah “*Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*, hlm. 153

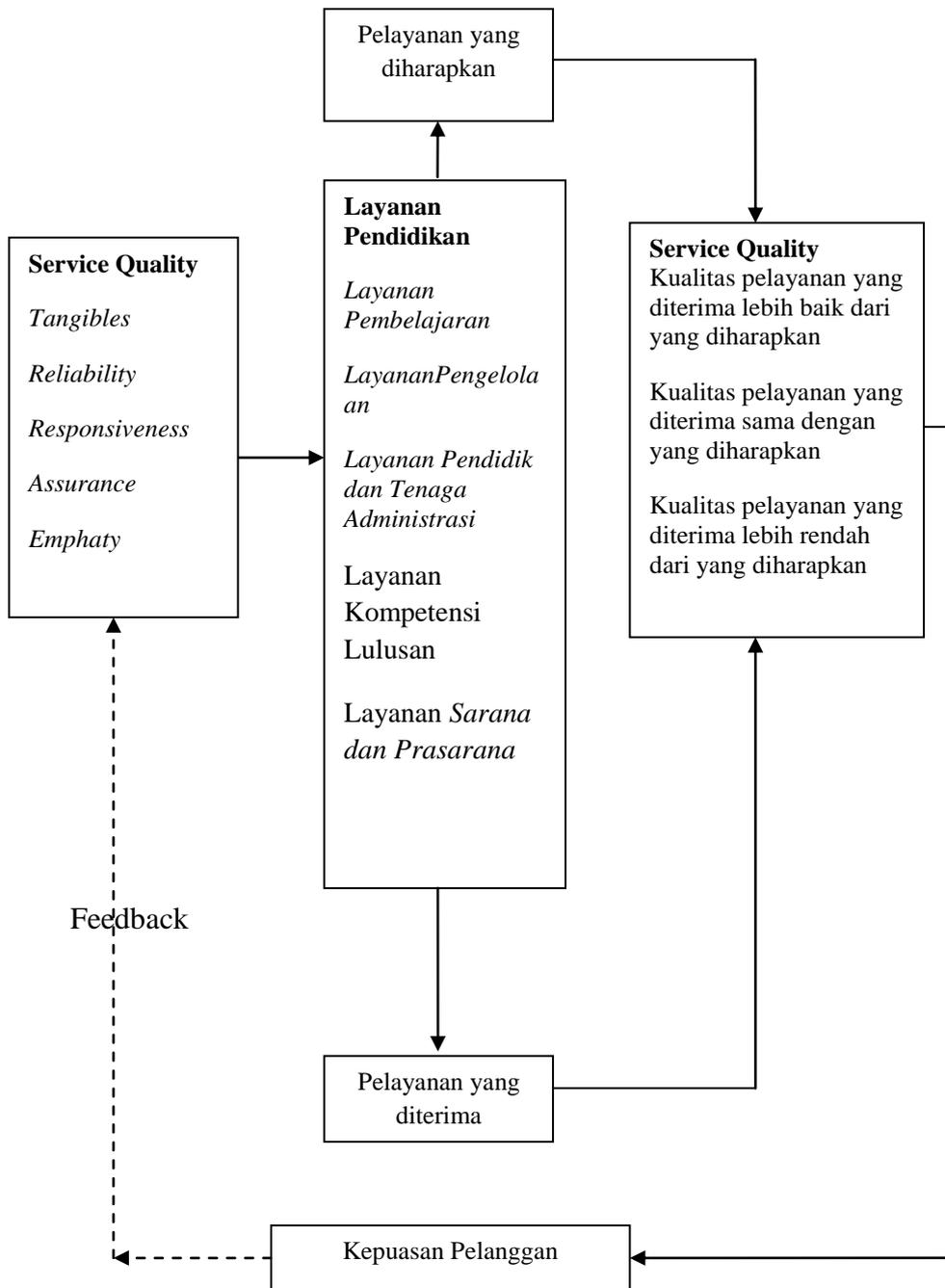
Madrasah Ibtidaiyah se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016”. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas mutu pelayanan pendidikan di MIN Jejeran menunjukkan tingkat kinerja 3,90 (puas) dan harapan 4,69 (penting). Dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas mutu pelayanan pendidikan di MIN Tempel menunjukkan tingkat kinerja 3,65 (puas) dan harapan 4,64 (penting). Dalam penelitian ini membahas kepuasan pelanggan dengan terhadap pelayanan manajemen mutu ISO 9001:2008 dan perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MIN Jepara.⁵⁶ Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah tujuan dari penelitian. Perbedaan terletak pada objek penelitian, objek penelitian ini adalah MIN se-Yogyakarta, sedangkan objek penelitian peneliti adalah tingkat MTs.

C. Kerangka Berpikir

Mengukur kepuasan dipahami sebagai strategi untuk mengetahui kepuasan pelanggan pendidikan terhadap sekolah. Memberikan layanan pendidikan yang terbaik (prima) terhadap orang tua siswa adalah cara memuaskan pelanggan. Pelanggan pendidikan sebagai konsumen harus dimuliakan karena mereka adalah pelanggan tetap sebuah lembaga pendidikan. Untuk mengetahui kepuasan orang tua sebagai pelanggan pendidikan maka diperlukan analisis kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua siswa.

Kerangka berfikir penelitian ini tergambar pada gambar sebagai berikut :

⁵⁶ Inggit Dyaning Wijayanti “*Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016*”, hlm. 96



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan langkah-langkah operasional dan ilmiah yang dilakukan oleh peneliti dalam mencari jawaban atas rumusan masalah yang dibuatnya. Metode penelitian menginformasikan cara menangani variabel. Tergantung pertanyaan masalah penelitiannya, metode penelitian dapat berupa analisis, korelasi atau perbandingan. Adapun metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif-kuantitatif, 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.⁵⁷

Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner (sebagai instrumen penelitian) berupa daftar pernyataan terstruktur. Terkait jenis penelitian ini, maka penelitian ini berupaya mendeskripsikan kepuasan layanan pendidikan di MTs N 2 Semarang.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada orang tua siswa di MTs N 2 Semarang, beralamatkan di Jl. Citandui Raya III, Mlatiharjo, Semarang Timur, Kota Semarang. Waktu pelaksanaan penelitian yaitu pada tanggal 16 April - 28 April 2018. Dan dilakukan penelitian lanjutan pada tanggal 4 – 9 Juni 2018.

Penelitian dilakukan di MTsN 2 Semarang karena menurut peneliti dengan letak yang strategis, MTsN 2 Semarang mampu memberikan

⁵⁷Muchamad Fauzi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm. 80

keyakinan pada pelanggan pendidikan terkait dengan layanan pendidikan yang diberikan, hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya jumlah peserta didik baru di setiap tahun ajaran baru. Bahkan pada saat peneliti melakukan penelitian, MTsN 2 Semarang sedang melakukan penambahan prasarana dengan membangun gedung baru di Jalan Soekarno-Hatta.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁵⁸ Dalam penelitian ini populasinya adalah semua orang tua siswa MTs N 2 Semarang Tahun Pelajaran 2017/2018 yang berjumlah 963 siswa.

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.⁵⁹ Dengan jumlah populasi 936 maka peneliti mengambil sampel 10% dari 936, maka sampel yang diambil oleh peneliti adalah 93,6 atau dibulatkan menjadi 94.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

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.⁶⁰

Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan yang akan diukur dengan indeks kepuasan.

⁵⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta: 2013), hlm. 173-174

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 102.

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 60.

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 layanan terhadap kepuasan orang tua, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ harapan orang tua.⁶¹

Tabel 3. 1
Variabel, Faktor, dan Indikator Layanan

No	Variabel	Indikator	No Instrumen
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Fasilitas Fisik	1,2,3
		Perlengkapan	4,5,6,7,8,9, 10,11,12
		Teknologi	13
		Pegawai	14
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pelayanan tepat waktu	15
		Pelayanan terpercaya	16
		Sikap simpatik	17
		Akurasi tinggi	18
		Kesesuaian Pelayanan	19
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Pelayanan cepat	20
		Kemauan membantu	21
		Mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen	22,23
		Informasi Jelas	24
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan	25
		Kemampuan	26
		Keamanan	27
		Kompetensi	28
		Sopan santun	29
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	Memahami kebutuhan pelanggan	30
		Kemudahan melakukan hubungan	31
		Komunikasi yang baik	32
		Memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan	33

⁶¹ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan...*, hlm. 241.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah angka 1 sampai 5. Angka “1” menyatakan sangat tidak puas, “2” menyatakan tidak puas, “3” menyatakan cukup puas, “4” menyatakan puas, dan “5” menyatakan sangat puas.

Konsekuensi dari skala pengukuran kepuasan tersebut, nilai tengah dari skala pengukuran skor kepuasan adalah “3,0”. Berdasarkan skor nilai yang diperoleh akan diklasifikasikan ke dalam 5 zona tingkat kepuasan, yaitu:

1. 1,00 – 1,80 : sangat tidak puas/ sangat tidak penting
2. 1,80 – 2,60 : tidak puas/ tidak penting
3. 2,60 – 3,40 : cukup puas/ cukup penting
4. 3,40 – 4,20 : puas/ penting
5. 4,20 – 5,00 : sangat puas/ sangat penting⁶²

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode (cara atau teknik) menunjukkan suatu cara yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat diperlihatkan penggunaannya melalui: angket, wawancara, pengamatan, ujian (tes), dokumentasi, dan lainnya. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode, diantaranya:

1. Kuesioner

Untuk memperoleh data yang mempunyai validitas tinggi dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode angket atau kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui.⁶³

Tujuan digunakan metode ini adalah untuk memperoleh data-data terkait kepuasan orang tua siswa di MTs N 2 Semarang.

⁶² Rahman El Junusi, “Analisis Kepuasan Dosen & Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia IAIN Walisongo”, 2014, hlm. 48

⁶³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek...*, hlm. 128

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap penggunaan metode kuesioner dan Observasi. Penelitian dengan menggunakan metode dokumentasi berarti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen catatan harian dan sebagainya.⁶⁴

Tujuan digunakan metode ini adalah untuk memperoleh data tambahan dalam mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MTs N 2 Semarang.

3. Observasi

Metode ini digunakan untuk mengetahui sarana prasarana, kondisi lingkungan, geografis dan keadaan siswa, guru, maupun pegawai untuk memperjelas data dan gambaran tentang MTs N 2 Semarang dengan cara mendatangi tempat penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara pemecahan masalah dengan menggunakan metode-metode untuk menarik kesimpulan dari data-data yang terkumpul. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab seberapa besar tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MTs N 2 Semarang, maka digunakan analisis tingkat kepentingan-kinerja (*importance-performance analysis*) dari John A. Martila dan John C. James.⁶⁵

Analisis diarahkan pada beberapa item pertanyaan yang dikembangkan dari lima layanan pendidikan yang menentukan kepuasan orang tua. Item tersebut diwujudkan dalam dua jenis questionare, yaitu respon/ kenyataan yang dialami orang tua dan harapan/ tingkat kepentingan. Responden memilih

⁶⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek...*, hlm. 145.

⁶⁵ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), hlm. 239.

alternatif jawaban dengan skala Likert dari angka 1 sampai 5. Interpretasi dari skala tersebut berdasarkan respon orang tua terhadap layanan pendidikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat puas diberi skor 5
- 2) Jawaban puas diberi skor 4
- 3) Jawaban cukup puas diberi skor 3
- 4) Jawaban tidak puas diberi skor 2
- 5) Jawaban sangat tidak puas diberi skor 1

Sedangkan interpretasi dari skala Likert dalam kaitannya dengan harapan orang tua terhadap layanan pendidikan adalah:

- 1) Jawaban sangat penting diberi skor 5
- 2) Jawaban penting diberi skor 4
- 3) Jawaban cukup penting diberi skor 3
- 4) Jawaban tidak penting diberi skor 2
- 5) Jawaban sangat tidak penting diberi skor 1

Hasil perhitungan terhadap respon dan harapan orang tua siswa selanjutnya ditentukan tingkat kesesuaiannya. Tingkat respon ini yang kemudian menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kenyataan layanan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan orang tua siswa, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan/ kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua dengan:

$$X = \frac{\sum xi}{n} \quad Y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/ kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik(\bar{X} , \bar{Y}), diman \bar{X} merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan orang tua. Sedangkan atribut \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan / harapan seluruh faktor atau atribut. Seluruhnya ada 33 faktor atau atribut. Jadi seluruhnya ada K faktor dimana $K = 33$. Rumus selanjutnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Di mana K = Banyaknya atribut / fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (K= 33).

Selanjutnya tingkat unsur-unsur terbanyak akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar berikut:

Kepentingan \bar{Y}

Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
C Prioritas Rendah	D Berlebihan

\bar{X} Pelaksanaan (Kinerja Kepuasan)

Keterangan :

- A** Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelaksanaan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melakukannya sesuai keinginan orang tua, sehingga mengecewakan / tidak puas.
- B** Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan MTsN 2 Semarang, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C** Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi orang tua, pelaksanaannya oleh sekolah biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D** Menunjukkan faktor yang menurut orang tua kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.⁶⁶

⁶⁶ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan...*, hlm. 243.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

D. Kondisi Umum

1. Sejarah Singkat

Madrasah Tsanawiyah Negeri 02 Semarang pada mulanya adalah madrasah swasta kelas jauh dari Madrasah Tsanawiyah Negeri Semarang yang diberi nama Madrasah Tsanawiyah Negeri Fillial yang berlokasi di Jalan Kauman Butulan No.131 Kauman Semarang. Terbentuknya MTs Negeri Fillial Semarang sendiri berkaitan dengan Lembaga Pendidikan yang telah ada sebelumnya yang bernaung di bawah Yayasan Mu'allimat dengan Akte Notaris R.M. Soeprapto No.91/1962.

Selanjutnya pada periode kepala MTs Negeri Semarang berikutnya di bawah kepemimpinan Drs. H. Muhammad Asyiq diterbitkan surat perjanjian kontrak gedung setelah melalui permusyawaratan dengan yayasan Mu'alimat yang diwakili Bapak Umar Tamara selaku Ketua Yayasan. Dalam Surat perjanjian kontrak tersebut disepakati bahwa kontrak gedung untuk kegiatan Pendidikan MTs Negeri Fillial sejak tahun pelajaran 1994/1995 sampai dengan tanggal 18 Mei 1997.⁶⁷

Di lokasi yang baru, di bawah kepemimpinan Kepala Madrasah Bapak Drs. H. Sukron, MTs Negeri Fillial mulai menunjukkan perkembangan dan prestasi yang meningkat. Pada masa itulah, pada tahun kedua berlokasi di Jalan Veteran No. 3, MTs Negeri Fillial resmi memperoleh status Negeri melalui surat Keputusan Kepala kantor Wilayah Departemen Agama Nomor W/5.a/PP.03.2/887/1997 tentang pembukaan dan penergian dilakukan MI/MTs/MA tahun 1997 Daerah Tingkat I Jawa tengah tanggal 10 April 1997. Sejak itu pula namanya berubah menjadi Madrasah Tsanawiyah Negeri Gajahmungkur Semarang. Upacara peresmian penergian dilakukan pada tanggal 6 Juni 1997 oleh Walikota Dati II Semarang Bapak Sutrisno Suharto didampingi oleh Kepala Kantor

⁶⁷ Dokumen Madrasah Negeri 2 Semarang diperoleh tanggal 4 Juni 2018

Wilayah Departemen Agama Propinsi Jawa Tengah, Bapak Drs. H. Abdurrosyad.

Dengan demikian, sejak saat itu sampai akhir tahun pelajaran 1999/2000 kegiatan belajar mengajar MTs Negeri Gajahmungkur berlangsung dalam lokasi bersamaan dengan SD Negeri Mlatiharjo 04. Dalam masa-masa ini, diajukan perubahan nama madrasah dari MTs Negeri Gajahmungkur mejadi MTs Negeri 02 Semarang. Setelah dibakukan dengan SK penggunaan nama MTs. Negeri 02 Semarang diizinkan untuk dipergunakan.

Pada awal tahun pelajaran 2000/2001 seluruh murid SD Negeri Mlatiharjo 04 dipindahkan untuk di-*merger* ke SD Negeri Mlatiharjo 01-02. Dengan berpindahnya SD Negeri Mlatiharjo 04, seluruh gedung dan lokasi diperkenankan untuk dipakai oleh MTs. Negeri 02 Semarang, tepatnya sejak tanggal 19 Juli 2000. Hal ini diperkuat dengan surat Keputusan Walikotamadya Semarang Nomor. 425.1/ 3923, tanggal 5 September 2001 tentang realisasi penyerahan lokasi SD Negeri Mlatiharjo 04 kepada MTs Negeri 02 Semarang.

Pada Tahun Pelajaran 2012/2013 hingga Tahun Pelajaran 2017/2018 di bawah pimpinan Kepala Madrasah Bapak Drs. Junaedi, M. Pd., dan pada pertengahan Tahun Pelajaran 2017/2018 di bawah pimpinan Bapak H. Fathul Hadi, M.Pd.I MTs Negeri 02 Semarang semakin maju dan eksis yang ditunjukkan dengan tingginya minat masyarakat yang memasukkan putra-putrinya ke madrasah dari 18 hingga mencapai 28 kelas dari kelas VII sampai kelas IX dan meningkatkan sarana dan prasarana serta semakin meningkatnya kemampuan dan profesionalitas tenaga pendidik baik guru maupun pegawai.⁶⁸

2. Profil MTs N 2 Semarang

a. Identitas Madrasah

- 1) Nama Madrasah : MTs Negeri 2 Kota Semarang
- 2) NSM : 211317404014

⁶⁸Dokumen Madrasah Negeri 2 Semarang diperoleh tanggal 4 Juni 2018

- 3) Status Madrasah : Negeri
- 4) Hasil Akreditasi : A
- 5) Tanggal / Kode : 20 Oktober 2014/ DP040565
- 6) Alamat Madrasah : Jl. Citandui Raya III
- 7) Kelurahan : Mlatiharjo
- 8) Kecamatan : Semarang Timur
- 9) Kota : Semarang
- 10) Propinsi : Jawa Tengah
- 11) No Telpon : (024) 3561855
- 12) Tahun berdiri : 1962
- 13) Luas Bangunan : 1795 m²

b. Visi

Terwujudnya pelayanan anak berkebutuhan khusus yang berbudi luhur, terampil dan mandiri.

c. Misi

- 1) Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif sehingga siswa mengenali potensi dirinya dan dapat berkembang secara optimal.
- 2) Menumbuhkan rasa percaya diri untuk menjadikan pengetahuan sebagai pintu menguak kegelapan, serta menjadikan ketrampilan sebagai sarana untuk bekal kehidupan.
- 3) Menumbuhkan penghayatan terhadap agama yang dianutnya sehingga menjadi sumber keimanan agar dapat bijaksana dan bersahaja dalam bersikap dan bertindak.
- 4) Menumbuhkan kecintaan terhadap budaya bangsa agar timbul semangat persatuan.⁶⁹

⁶⁹Dokumen Madrasah Negeri 2 Semarang diperoleh tanggal 4 Juni 2018

d. Kondisi Siswa

Tabel. 4.1

Jumlah Siswa MTs N 2 Semarang

No	Kelas	Jumlah siswa	Prosentase
1.	VII	330	34,27%
2.	VIII	338	35,09%
3.	IX	295	30,64%
Jumlah		963	100%

E. Deskripsi data

1. Deskripsi Responden

a. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil penelitian diketahui bahwa masalah pentingnya pendidikan siswa tidak hanya diperhatikan oleh pihak ibu saja tetapi juga pihak ayah.

Adapun pemaparan jenis kelamin setiap responden sebagai berikut:

Tabel. 4.2

Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-Laki	34	35 %
2.	Perempuan	63	65 %
Jumlah		97	100 %

b. Usia Responden

Responden sebanyak 97 orang tua siswa memiliki tingkat usia berbeda. Berdasarkan penelitian, usia responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 4.3

Usia Responden

No.	Usia Responden	Frekuensi	Presentase
1.	21- 30 Tahun	2	2,06 %
2.	31- 40 Tahun	36	37, 11 %
3.	41- 50 Tahun	48	49,48 %
4.	51- 60 Tahun	11	11,34 %
Jumlah		97	100 %

c. Tingkat Pendidikan Responden

Gambaran tingkat kepuasan orang tua tidak lepas dari karakteristik responden. Data mengenai deskripsi responden yang disajikan berupa jenjang pendidikan responden. Adapun tingkat pendidikan responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4
Tingkat Pendidikan Responden

No.	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1.	SD	11	11,34 %
2.	SMP/ Sederajat	24	24,74 %
3.	SMA/ Sederajat	56	57,73 %
4.	S1	6	0,62 %
Jumlah		97	100%

F. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di MTsN

2 Semarang

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

1) Gedung Memadai dan Letak Madrasah Strategis

Tabel 4.5

Tingkat Harapan Responden Terhadap Gedung dan Letak Madrasah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
58	32	5	2	0	437

Tabel 4. 6

Tingkat Kenyataan Kepuasan Responden Terhadap Gedung dan Letak Madrasah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
24	34	27	10	2	359

Satu SMP/MTs dengan tiga rombongan belajar melayani maksimum 2000 jiwa. Untuk pelayanan penduduk lebih dari 2000 jiwa dilakukan penambahan rombongan belajar di madrasah yang telah ada,

dan bila rombongan belajar lebih dari 24 dilakukan pembangunan SMP/MTs baru.⁷⁰ MTs N 2 Semarang memiliki 28 rombongan belajar, maka sesuai dengan Standart Sarana dan Prasarana, harus dilakukan pembangunan MTs baru, hal ini terlihat pada proses pembangunan gedung baru di Jalan Soekarno Hatta yang menjadi kampus II MTs N 2 Semarang, oleh karena itu orang tua siswa menilai puas terhadap fasilitas gedung yang ada di MTs N 2 Semarang.

2) Halaman Madrasah Memadai dan Kondusif

Tabel 4.7

Tingkat Harapan Responden Terhadap Halaman Madrasah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
58	31	7	0	1	436

Tabel 4.8

Tingkat Kenyataan Kepuasan Responden Terhadap Halaman Madrasah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
17	34	33	11	2	344

Halaman yang kondusif adalah terhindar dari potensi bahaya yang mengancam kesehatan dan keselamatan jiwa. Hal ini dapat terlihat jarak halaman madrasah dengan jalan raya kurang lebih 200 m. Sehingga siswa aman ketika sedang memanfaatkan fasilitas halaman madrasah yang ada, sehingga orang tua menilai puas terhadap halaman madrasah yang memadai dan kondusif.

3) Ruang Belajar Nyaman

Tabel 4.9

Tingkat Harapan Responden Terhadap Ruang Belajar

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
76	18	3	0	0	461

⁷⁰Permendiknas No 24 Tahun 2007. *Standart Sarana dan Prasarana Madrasah Menengah Pertama/ Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs)*. hlm 15

Tabel 4.10
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ruang Belajar

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
20	29	34	12	2	344

Fungsi ruang kelas adalah tempat kegiatan pembelajaran teori, praktek yang tidak memerlukan peralatan khusus, atau praktek dengan alat khusus yang mudah dihadirkan. Kapasitas maksimum ruang kelas 32 peserta didik. Rasio minimum luas ruang kelas 2 m²/ peserta didik. Ruang kelas memiliki fasilitas pencahayaan yang memadai untuk membaca buku dan untuk memberikan pandangan ke luar ruangan, serta memiliki pintu yang memadai agar dapat dikunci dengan baik saat tidak digunakan.⁷¹ Berdasarkan standart yang ada orang tua siswa menilai puas terhadap ruang belajar/ ruang kelas. Karena pada setiap kelas rasio ruang kelas sudah memenuhi 2 m²/ peserta didik, dan setiap ruang kelas juga sudah memiliki fasilitas pencahayaan yang memadai dan pintu yang dapat digunakan untuk mengunci kelas saat sedang tidak digunakan.

4) Ketersediaan Tempat Olah Raga

Tabel 4. 11
Tingkat Harapan Responden Terhadap Ketersediaan Tempat Olah Raga

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
55	34	8	0	0	435

Tabel 4. 12
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ketersediaan Tempat Olah Raga

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
15	32	32	18	0	335

⁷¹ Permendiknas No 24 Tahun 2007. *Standart Sarana dan Prasarana Madrasah Menengah Pertama/ Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs)*. hlm. 19

Tempat bermain/berolahraga berfungsi sebagai area bermain, berolahraga, pendidikan jasmani, upacara, dan kegiatan ekstrakurikuler. Tempat bermain/berolahraga memiliki rasio luas minimum 3 m²/ peserta didik. Untuk satuan pendidikan dengan banyak peserta didik kurang dari 334, luas minimum tempat bermain/berolahraga 1000 m². Di dalam luas tersebut terdapat ruang bebas untuk tempat berolahraga berukuran 30 m x 20 m.⁷² Berdasarkan standart yang telah ditentukan tempat olah raga yang ada di MTs N 2 Semarang memiliki nilai kelayakan untuk digunakan dengan rasio luas minimum 3 m²/ peserta didik, disamping itu orang tua siswa menilai puas terhadap fasilitas tempat olah raga yang ada.

5) Tempat Ibadah

Tabel 4. 13
Tingkat Harapan Responden Terhadap Tempat Ibadah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
74	18	5	0	0	457

Tabel 4. 14
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Tempat Ibadah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
35	14	31	14	3	355

Tempat beribadah berfungsi sebagai tempat warga madrasah melakukan ibadah yang diwajibkan oleh agama masing-masing pada waktu madrasah. Banyak tempat beribadah sesuai dengan kebutuhan tiap satuan pendidikan, dengan luas minimum 12 m².⁷³ Orang tua siswa menilai puas terhadap ketersediaan tempat ibadah yang ada di MTs N 2 Semarang, hal ini sesuai dengan standart sarana dan prasarana Madrasah Tsanawiyah.

⁷² Permendiknas No 24 Tahun 2007. *Standart Sarana dan Prasarana Madrasah Menengah Pertama/ Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs)*. hlm. 32

⁷³ Permendiknas No 24 Tahun 2007. *Standart Sarana dan Prasarana Madrasah Menengah Pertama/ Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs)*. hlm. 10

6) Ketersediaan UKS

Tabel 4.15

Tingkat Harapan Responden Terhadap Ketersediaan UKS

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
61	29	7	0	0	442

Tabel 4.16

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ketersediaan UKS

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
23	38	31	4	1	369

Ruang UKS berfungsi sebagai tempat untuk penanganan dini peserta didik yang mengalami gangguan kesehatan di madrasah. Ruang UKS dapat dimanfaatkan sebagai ruang konseling. Luas minimum ruang UKS 12 m². MTs N 2 Semarang memiliki ruang UKS yang dipergunakan untuk merawat siswa yang sakit, ketersediaannya bergabung dengan ruang BK, orang tua siswa menilai puas terhadap ketersediaan ruang UKS yang ada di madrasah.

7) Ruang Perpustakaan

Tabel 4.17

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kelengkapan Buku Perpustakaan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
66	24	7	0	0	447

Tabel 4. 18

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kelengkapan Buku Perpustakaan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
30	32	29	6	0	377

Ruang perpustakaan berfungsi sebagai tempat kegiatan peserta didik dan guru memperoleh informasi dari berbagai jenis bahan

pustaka dengan membaca, mengamati, mendengar, dan sekaligus tempat petugas mengelola perpustakaan. Luas minimum ruang perpustakaan sama dengan luas satu ruang kelas. Lebar minimum ruang perpustakaan 5 m.⁷⁴ Orang tua siswa menilai puas ruang Perpustakaan di MTs N 2 Semarang, tersedianya koleksi buku yang lengkap, rak buku, meja baca, meja sirkulasi, lemari, papan pengumuman, bukuinventaris, tempat sampah, dan jam dinding sesuai dengan standart perpustakaan SMP/MTs.

8) Kebersihan Toilet

Tabel 4.19
Tingkat Harapan Responden Terhadap Kebersihan Toilet

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
64	28	4	1	0	446

Tabel 4.20
Tingkat kepuasan Responden Terhadap Kebersihan Toilet

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
18	24	27	16	12	311

Toilet/ WC berfungsi sebagai tempat buang air besar dan/atau kecil. Minimum terdapat 1 unit jamban untuk setiap 60 peserta didik pria, 1 unit jamban untuk setiap 50 peserta didik wanita, dan 1 unit jamban untuk guru. Jamban harus berdinding, beratap, dapat dikunci, dan mudah dibersihkan. Tersedia air bersih di setiap unit jamban.⁷⁵ Di MTs N 2 Semarang tersedia 5 toilet unruk siswa laki-laki , 5 toilet untuk siswa perempuan, 1 toilet untuk guru. Berdasarkan standart sarana dan prasarana, ketersediaan toilet sudah memenuhi syarat suatu madrasah, namun jumlah dan kebersihannya belum sesuai

⁷⁴ Permendiknas No 24 Tahun 2007. *Standart Sarana dan Prasarana Madrasah Menengah Pertama/ Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs)*. hlm. 6

⁷⁵ Permendiknas No 24 Tahun 2007. *Standart Sarana dan Prasarana Madrasah Menengah Pertama/ Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs)*. hlm. 11-12

standart. Orang tua siswa menilai cukup puas terhadap sarana toilet/WC.

9) Ruang BK

Tabel 4.21

Tingkat Harapan Responden Terhadap Ruang BK

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
58	32	6	1	0	438

Tabel 4. 22

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ruang BK

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
27	33	26	11	0	367

Ruang BK digunakan untuk membimbing serta membuat anak mempunyai kepribadian baik dan mengajarkan anak untuk disiplin, jujur, dan peduli. Di MTs N 2 Semarang terdapat ruang tersendiri untuk kegiatan Bimbingan dan Konseling, didalam ruangan tersebut juga terdapat meja dan kursi tamu. Orang tua siswa menilai puas terhadap ketersediaan ruang BK.

10) Ketersediaan Laboratorium IPA

Tabel 4. 23

Tingkat Harapan Responden Terhadap Laboratorium IPA

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
58	31	7	1	0	437

Tabel 4.24

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Laboratorium IPA

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
28	37	23	9	0	375

Sarana laboratorium IPA berfungsi sebagai alat bantu mendukung kegiatan dalam bentuk percobaan. Laboratorium IPA dapat

memanfaatkan ruang kelas.⁷⁶ Orang tua siswa menilai puas terhadap sarana Laboratorium IPA MTs N 2 Semarang, hal ini sesuai dengan standart yang telah ditentukan.

11) Ruang Komputer

Tabel 4.25

Tingkat Harapan Responden Terhadap Ruang Komputer

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
70	21	6	0	0	452

Tabel 4.26

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ruang Komputer

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
26	38	22	8	3	367

Ruang komputer berfungsi untuk praktek komputer. MTs N 2 memiliki 2 ruang komputer, dimana pada mata pelajaran komputer siswa dapat menggunakan komputer untuk praktik. Orang tua siswa menilai puas terhadap prasarana ruang komputer yang ada di madrasah.

12) Penataan Gedung Nyaman dan Menarik

Tabel 4.27

Tingkat Harapan Responden Terhadap Penataan Gedung

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
54	34	9	0	0	433

Tabel 4.28

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Penataan Gedung

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
18	30	30	15	4	334

Penataan gedung yang menarik langsung dapat dilihat oleh orang tua siswa dimana penataan nyaman sehingga orang tua siswa mudah

⁷⁶ Permendiknas No 24 Tahun 2007. *Standart Sarana dan Prasarana Madrasah Menengah Pertama/ Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs)*. hlm. 8

menemukan ruangan yang mereka tuju. Sedangkan nyaman yang diutamakan adalah kesejukan dalam lingkungan madrasah. Sehingga orang tua siswa menilai puas terhadap penataan gedung madrasah.

13) Peralatan yang digunakan

Tabel 4.29
Tingkat Harapan Responden Terhadap Peralatan yang digunakan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
58	22	16	0	1	427

Tabel 4.30
Tingkat kepuasan Responden Terhadap Peralatan yang digunakan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
15	38	32	12	0	347

Orang tua menilai puas terhadap peralatan yang digunakan di madrasah seperti papan tulis, white board, spidol, tempat sampah, buku pelajaran, media belajar, dan lain-lain.

14) Penampilan Pegawai

Tabel 4.31
Tingkat Harapan Responden Terhadap Penampilan Pegawai

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
52	33	10	2	0	426

Tabel 4.32
Tingkat kepuasan Responden Terhadap Penampilan Pegawai

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
20	47	27	3	0	375

Hal ini terlihat ketika pegawai madrasah memberikan layanan kepada orang tua siswa rapi dan menggunakan seragam kepegawaian.

Tabel 4. 33
Rata-rata penilaian kenyataan dan penilaian harapan terhadap dimensi *tangible* (bukti fisik)

No.	Intrumen Layanan sarana dan prasarana	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian
1.	Gedung memadai dan Letak madrasah strategis	359	437	3,70	4,50	82,22%
2.	Halaman madrasah memadai dan kondusif	344	436	3,54	4,49	78,84%
3.	Ruang belajar nyaman	344	461	3,54	4,75	74,53%
4.	Tempat olahraga	335	435	3,45	4,48	77%
5.	Tempat ibadah	355	457	3,66	4,71	77,70%
6.	Ruang UKS	369	442	3,80	4,55	83,52%
7.	Kelengkapan koleksi buku perpustakaan	377	447	3,88	4,60	84,35%
8.	Kebersihan Toilet/ WC	311	446	3,20	4,59	69,71%
9.	Ruang BK	367	438	3,78	4,51	83,81%
10.	Laboratorium IPA	375	437	3,86	4,50	85,77%
11	Ruang Komputer	367	452	3,78	4,65	81,29%
12.	Penataan gedung nyaman dan menarik	334	433	3,44	4,46	77,13%
13.	Peralatan yang digunakan memadai	347	427	3,57	4,40	81,14%
14.	Penampila	375	426	3,86	4,39	87,92%

	n pegawai					
	Rata-rata			3,64	4,54	80,17%

Sumber : hasil kuesioner

Dari 97 responden yang menjawab kuesioner, rata-rata dari setiap indikator pada penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3,40 - 4,20, dan rata-rata nilai harapan berada pada interval 4, 20 - 5, 00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang siswa terhadap dimensi *tangible* (bukti fisik) memuaskan sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi ini adalah sangat penting. Dari 14 indikator orang tua siswa menilai puas terhadap layanan pendidikan, karena pada dimensi *tangible* (bukti fisik) sesuai dengan UU Sarpra No 24 Tahun 2006.

b. *Reliability* (Keandalan)

1) Kemampuan Guru/ Pegawai Memberikan Layanan Secara Tepat Waktu

Tabel 4.34

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemampuan Guru/ Pegawai Memberikan Layanan Tepat Waktu

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
66	27	4	0	0	450

Tabel 4.35

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Guru/ Pegawai Memberikan Layanan Tepat Waktu

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
25	36	33	3	0	374

Kemampuan guru/ pegawai dalam memberikan layanan secara tepat waktu sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan orang tua terhadap madrasah. Orang tua siswa merasa puas dengan ketepatan waktu guru/ pegawai, berarti dapat dinilai bahwa guru/ pegawai mampu memberikan layanan secara tepat waktu pada orang tua siswa.

2) Guru/ Pegawai Melayani Masalah Orang Tua

Tabel 4.36

Tingkat Harapan Responden Terhadap Guru/ Pegawai
Melayani Masalah Orang Tua

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
54	36	7	0	0	435

Tabel 4.37

Tingkat kepuasan Responden Terhadap Guru/ Pegawai
Melayani Masalah Orang Tua

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
26	36	34	1	0	378

Suatu masalah yang diantisipasi dengan baik oleh guru/ pegawai dapat memberikan kesan yang baik kepada pelanggan dan mereka tidak akan kecewa terhadap layanan yang diterima. Dalam hal ini, orang tua siswa menilai puas, berarti guru/ pegawai mampu melayani masalah orang tua siswa dengan baik.

3) Keterlibatan Guru dalam Memberi Perhatian

Tabel 4. 38

Tingkat Harapan Responden Terhadap Keterlibatan Guru dalam
Memberi Perhatian

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
54	29	9	4	1	422

Tabel 4.39

Tingkat Penilaian kenyataan Responden Terhadap Keterlibatan Guru
dalam Memberi Perhatian

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
23	33	34	7	0	363

Keterlibatan guru/ pegawai dalam memberikan perhatian terhadap masalah orang tua terlihat ketika orang tua memiliki masalah dan guru/ pegawai turut serta dalam mencari solusi dari masalah orang tua. Orang tua siswa menilai puas terhadap hal ini, berarti guru/ pegawai terlibat baik dalam memberi perhatian terhadap masalah orang tua.

4) Kesesuaian Layanan dengan Harapan

Tabel 4. 40

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kesesuaian Layanan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
53	38	5	1	0	434

Tabel 4. 41

Tingkat kepuasan Responden Terhadap Kesesuaian Layanan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
22	35	35	4	1	364

Layanan yang baik adalah layanan yang sesuai dengan harapan orang tua. Orang tua menilai baik, berarti layanan yang diberikan guru/ pegawai sesuai dengan harapan orang tua.

5) Memberikan Layanan Pada Waktu yang telah dijanjikan

Tabel 4. 42

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kesesuaian Waktu yang dijanjikan dalam Memberikan Layanan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
48	41	6	2	0	426

Tabel 4. 43

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kesesuaian Waktu yang dijanjikan dalam Memberikan Layanan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
22	35	36	4	0	366

Untuk ketepatan waktu dalam memberikan layanan berarti pihak madrasah wajib menjamin tepatnya waktu dalam memberikan layanan sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan sebelumnya. Dalam hal ini orang tua menilai puas, dapat diartikan bahwa guru/ pegawai memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Tabel 4. 44

Rata-rata Penilaian Kenyataan dan penilaian harapan Terhadap Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	Instrumen layanan pengelolaan	Penilaian kenyataan	Penilaian harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian (%)
1.	Kemampuan memberikan layanan tepat waktu	374	450	3,85	4,64	82,97%
2.	Keterlibatan guru/ pegawai melayani masalah orang tua	378	435	3,89	4,48	86,83%
3.	Perhatian guru terhadap masalah orang tua	363	422	3,74	4,35	85,97%
4.	Kesuaian layanan dengan harapan	364	434	3,75	4,47	83,89%
5.	Memberikan Layanan sesuai Waktu yang dijanjikan	366	426	3,77	4,39	85,87%
	Rata-rata			3,8	4,46	85,20%

Sumber : hasil kuesioner

Dari 97 responden yang menjawab kuesioner, rata-rata dari setiap indikator penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3, 40 - 4, 20, dan rata-rata nilai harapan berada pada interval 4, 20 – 5, 00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap dimensi *reliability* (daya tanggap) memuaskan sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi ini adalah sangat penting. Orang tua siswa menilai puas, dapat diartikan madrasah memberikan layanan secara tepat waktu.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1) Kecepatan Memberikan Layanan

Tabel 4. 45

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kecepatan Memberikan Layanan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
----------------	---------	---------------	---------------	----------------------	-------

58	34	4	1	0	440
----	----	---	---	---	-----

Tabel 4. 46
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kecepatan Memberikan Layanan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
30	31	32	3	1	377

Ketika orang tua membutuhkan pelayanan dari pihak madrasah, maka guru/ pegawai harus dengan cepat memberikan layanan. Dalam hal ini orang tua siswa menilai puas, dapat diartikan guru/ pegawai cepat dalam memberikan layanan kepada orang tua siswa.

2) Membantu Masalah Orang Tua

Tabel 4. 47
Tingkat Harapan Responden Terhadap Membantu Masalah Orang Tua

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
63	27	6	1	0	434

Tabel 4. 48
Tingkat kepuasan Responden Terhadap Membantu Masalah Orang Tua

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
28	31	34	3	1	373

Guru/ pegawai turut serta membantu menyelesaikan masalah orang tua. Orang tua siswa menilai puas terhadap hal ini, dapat diartikan guru/ pegawai turut membantu menyelesaikan masalah orang tua siswa yang berhubungan dengan siswa di madrasah.

3) Guru/ Pegawai Mendengarkan Keluhan Orang Tua

Tabel 4. 49
Tingkat Harapan Responden Terhadap Guru/ Pegawai Mendengarkan Keluhan Orang Tua

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
52	39	5	1	0	433

Tabel 4. 50
Tingkat kepuasan Responden Terhadap Guru/ Pegawai Mendengarkan
Keluhan Orang Tua

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
32	24	35	5	1	372

Menjadi penasihat itu baik, namun terkadang seseorang harus menjadi pendengar yang baik. Begitu pula dalam bidang layanan pendidikan, guru/ pegawai harus mampu menjadi pendengar yang baik terhadap keluhan orang tua siswa. Orang tua siswa menilai baik terhadap layanan ini, dapat diartikan bahwa guru/ pegawai mampu mendengarkan keluhan orang tua siswa dengan baik

4) Guru/ Pegawai Melakukan Perbaikan ketika Mendapat Keluhan

Tabel 4. 51
Tingkat Harapan Responden Terhadap Guru/ Pegawai Melakukan
Perbaikan ketika Mendapat Keluhan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
54	35	7	1	0	433

Tabel 4. 52
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Guru/ Pegawai Melakukan
Perbaikan ketika Mendapat Keluhan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
24	31	30	9	3	355

Ketika orang tua siswa menyampaikan keluhan, maka guru/ pegawai harus melakukan evaluasi untuk melakukan perbaikan. Orang tua siswa menilai puas terhadap keterlibatan guru/ pegawai dalam memberi perhatian, berarti guru/ pegawai selalu melakukan evaluasi untuk perbaikan.

5) Kejelasan Memberikan Informasi

Tabel 4. 53

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kejelasan Memberikan Informasi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
66	27	4	0	0	450

Tabel 4. 54

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kejelasan Memberikan Informasi

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
36	31	26	4	0	390

Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan maka harus memberikan kejelasan informasi agar orang tua tidak salah persepsi. Orang tua siswa menilai puas, berarti guru/ pegawai jelas dalam memberikan informasi.

Tabel 4. 55

Rata-rata Penilaian Kenyataan dan penilaian harapan Terhadap Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Instrumen layanan pengelolaan	Penilaian kenyataan	Penilaian harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian (%)
1.	Kecepatan Memberikan Layanan	377	440	3,88	4,53	85,65%
2.	Membantu Masalah Orang Tua	373	434	3,84	4,47	85,90%
3.	Guru/ Pegawai Mendengarkan Keluhan Orang Tua	372	433	3,83	4,46	85,87%
4.	Guru/ Pegawai Melakukan Perbaikan ketika Mendapat Keluhan	355	433	3,66	4,46	82,06%
5.	Kejelasan	390	450	4,02	4,64	86,63%

	Memberikan Informasi					
	Rata-rata			3,85	4,51	85,36%

Sumber : hasil kuesioner

Dari 97 responden yang menjawab kuesioner, rata-rata dari setiap indikator penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3,40 - 4,20, dan rata-rata nilai harapan berada pada interval 4,20 - 5,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memuaskan sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi ini adalah sangat penting. Dapat diartikan madrasah memberikan layanan secara cepat dan tanggap, hal ini terbukti ketika peneliti melakukan observasi madrasah melayani orang tua secara tanggap.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1) Pengetahuan Guru/ Pegawai Mengenai *Problem Solving*

Tabel 4. 56

Tingkat Harapan Responden Terhadap Pengetahuan Guru/ Pegawai Mengenai *Problem Solving*

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
55	37	4	0	1	436

Tabel 4. 53

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pengetahuan Guru/ Pegawai Mengenai *Problem Solving*

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
32	33	27	5	0	383

Guru/ pegawai mengetahui solusi dalam pemecahan masalah. Orang tua siswa menilai puas, dapat diartikan guru/ pegawai mengetahui *problem solving* (penyelesaian masalah). Sehingga guru/ pegawai tidak bingung ketika menghadapi masalah orang tua siswa.

2) Kemampuan Guru/ Pegawai dalam Memberikan Layanan

Tabel 4. 57

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemampuan Guru/ Pegawai dalam Memberikan Layanan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
58	36	3	0	0	443

Tabel 4. 58

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Guru/ Pegawai dalam Memberikan Layanan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
28	37	28	4	0	380

Setiap guru/ pegawai memiliki kemampuan untuk memerikan layanan kepada orang tua siswa. Dalam hal ini, orang tua siswa menilai puas terhadap kemampuan guru/ pegawai dalam memberikan layanan, dapat diartikan guru/pegawai memberikan layanan yang baik kepada orang tua siswa.

3) Jaminan Keamanan Siswa

Tabel 4. 59

Tingkat Harapan Responden Terhadap Jaminan Keamanan Siswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
68	23	6	0	0	450

Tabel 4. 60

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Jaminan Keamanan Siswa

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
33	35	24	3	2	385

Keamanan siswa ketika berada di madrasah menjadi tanggung jawab guru/ pegawai, guru/ pegawai harus menjamin keamanan siswa. Orang tua siswa menilai puas terhadap layanan ini, dapat diartikan guru/ pegawai baik dalam menjamin keamanan siswa.

4) Kompetensi Guru

Tabel 4. 61

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kompetensi Guru

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
57	32	8	0	0	437

Tabel 4. 62

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kompetensi Guru

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
32	35	25	5	0	385

Setiap guru harus memiliki kompetensi. Dalam hal ini, yang dinilai orang tua siswa adalah kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial. Orang tua siswa menilai puas terhadap kompetensi guru, dapat diartikan guru memiliki kepribadian yang baik, dan baik untuk bersosial.

5) Kesopanan Guru/ Pegawai dalam Memberikan Layanan

Tabel 4. 63

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kesopanan Guru/ Pegawai dalam Memberikan Layanan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
65	27	5	0	0	448

Tabel 4. 64

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kesopanan Guru/ Pegawai dalam Memberikan Layanan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
39	31	25	2	0	398

Kesopanan guru/ pegawai dalam memberikan layanan memberikan menjadi nilai tambah terhadap mitra madrasah, sehingga guru/ pegawai harus sopan dalam melayani orang tua siswa. Berdasar kuesioner peneliti, orang tua siswa menilai puas kesopanan guru/ pegawai, dapat diartikan guru/ pegawai sopan dalam memberikan layanan.

Tabel 4. 65

Rata-rata penilaian kenyataan dan penilaian harapan terhadap layanan pembelajaran

No	Instrumen	Penilaian kenyataan	Penilaian kinerja	X	Y	Tingkat Kesesuaian
1.	Pengetahuan Guru/ Pegawai Mengenai <i>Problem Solving</i>	383	436	3,94	4,49	87,75%
2.	Kemampuan Guru/ Pegawai dalam Memberikan Layanan	380	443	3,91	4,56	85,75%
3.	Jaminan Keamanan Siswa	385	450	3,97	4,64	85,56%
4.	Kompetensi Guru	385	437	3,97	4,50	88,22%
5.	Kesopanan Guru/ pegawai dalam Memberikan Layanan	398	448	4,10	4,62	88,74%
	Rata-rata			3,98	4,56	87,28%

Sumber: hasil kuesioner

Dari 97 responden yang menjawab kuesioner, sama seperti layanan pengelolaan, rata-rata dari setiap indikator penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3,40 - 4,20, dan rata-rata nilai harapan berada pada interval 4,20 - 5,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memuaskan sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi ini adalah sangat penting. Hal ini berarti orang tua siswa memahami setiap masalah orang tua siswa yang berhubungan dengan siswa, hal ini terbukti ketika peneliti melakukan observasi dengan sigap madrasah melayani keluhan orang tua siswa.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

1) Kemampuan Guru/Pegawai dalam Memahami Kebutuhan OrangTua

Tabel 4. 66
Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemampuan Guru/Pegawai dalam Memahami Kebutuhan Orang Tua

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
51	33	11	1	1	423

Tabel 4. 67
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Guru/Pegawai dalam Memahami Kebutuhan Orang Tua

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
24	38	29	6	0	376

Setiap orang tua siswa memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, guru/ pegawai harus mampu memberikan layanan terhadap kebutuhan orang tua. Berdasarkan kuesioner peneliti, orang tua siswa menilai puas, dapat diartikan guru/ pegawai mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan orang tua siswa.

- 2) Kemudahan Orang Tua dalam Melakukan Hubungan dengan Guru/ Pegawai

Tabel 4. 68
Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemudahan Orang Tua dalam Melakukan Hubungan dengan Guru/ Pegawai

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
55	32	9	1	0	432

Tabel 4. 69
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Orang Tua dalam Melakukan Hubungan dengan Guru/ Pegawai

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
33	40	23	1	0	396

Kemudahan dalam melakukan hubungan antara guru/ pegawai dan orang tua akan berpengaruh pada tingkat loyalitas orang tua terhadap lembaga. Orang tua menilai puas hal ini, dapat diartikan orang tua mudah untuk melakukan hubungan dengan guru/ pegawai.

- 3) Komunikasi Guru dengan Orang Tua

Tabel 4. 70
Tingkat Harapan Responden Terhadap Komunikasi Guru dengan Orang
Tua

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
61	39	6	1	0	481

Tabel 4. 71
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Komunikasi Guru dengan
Orang Tua

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
32	31	29	4	1	380

Komunikasi merupakan salah satu penentu loyalitas pelanggan pada suatu lembaga. Ketika lembaga mampu menjaga komunikasi yang baik, maka semakin emningkat pula tingkat loyalitas pelanggan. Dalam hal ini orang tua menilai baik komunikasi lembaga, dapat diartikan guru mampu menjalin hubungan baik dengan orang tua.

4) Kenyamanan Orang Tua

Tabel 4.72
Tingkat Harapan Responden Terhadap Kenyamanan
Orang Tua

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
53	33	9	0	2	426

Tabel 4. 73
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kenyamanan Orang Tua

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
28	36	30	2	1	379

Kenyamanan pelanggan menjadi tanggung jawab lembaga. Orang tua siswa menilai baik terhadap kenyamanan yang diberikan lembaga, dapat diartikan guru/ pegawai memberikan rasa nyaman kepada orang tua siswa.

Tabel 4. 74
Rata-rata penilaian kenyataan dan penilaian harapan terhadap
Layanan Pendidik dan TAS

No.	Instrumen	Peni	Peni	X	Y	Tingkat
-----	-----------	------	------	---	---	---------

		lain keny ataa n	lain hara pan			Kesesuaian (%)
1.	Kemampuan Guru/ Pegawai dalam Memahami Kebutuhan Orang Tua	376	423	3,87	4,36	88,76%
2.	Kemudahan Orang Tua Melakukan Hubungan dengan Guru/ Pegawai	396	432	4,08	4,45	91,68%
3.	Komunikasi Guru dengan Orang Tua	380	481	3,92	4,96	79,03%
4.	Kenyamanan Orang Tua	379	426	3,90	4,39	88,84%
	Rata-rata			3,95	4,54	87,11%

Sumber : hasil kuesioner

Dari 97 responden yang menjawab kuesioner, rata-rata dari setiap indikator penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3,40 - 4,20, dan rata-rata nilai harapan berada pada interval 4,20 - 5,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap dimensi *emphaty* (empati) memuaskan sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi ini adalah sangat penting. Madrasah memberikan perhatian kepada orang tua siswa, terbukti dari kemudahan orang tua siswa dalam berkomunikasi dengan madrasah.

Dari beberapa uraian diatas, dilakukan perhitungan untuk menemukan nilai rata-rata (*mean*) tingkat kepuasan orang tua dan tingkat kesesuaian antara harapan dan praktik layanan pendidikan siswa di MTsN 2 Semarang, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.75

Perhitungan rata-rata dari penilaian kenyataan dan penilaian harapan pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di
MTsN 2 Semarang

No	Faktor yang memengaruhi	Peni	Peni	X	Y	Tingkat
----	-------------------------	------	------	---	---	---------

.	kepuasan orang tua	laian Kenyataan	laian Harapan			Kesesuaian (%)
1.	Gedung memadai dan Letak madrasah strategis	359	437	3,70	4,50	82,22%
2.	Halaman madrasah memadai dan kondusif	344	436	3,54	4,49	78,84%
3.	Ruang belajar	344	461	3,54	4,75	74,53%
4.	Tempat Olah Raga	335	435	3,45	4,48	77%
5.	Tempat ibadah	355	457	3,66	4,71	77,70%
6.	Tempat UKS	369	442	3,80	4,55	83,52%
7.	Kelengkapan Koleksi buku Perpustakaan	377	447	3,88	4,60	84,35%
8.	Kebersihan toilet/ WC	311	446	3,20	4,59	69,71%
9.	Ruang BK	367	438	3,79	4,51	83,81%
10.	Laboratorium IPA	375	437	3,86	4,50	85,77%
11.	Ruang Komputer	367	452	3,79	4,65	81,29%
12.	Penataan gedung nyaman dan menarik	334	433	3,44	4,46	77,13%
13.	Peralatan yang digunakan Memadai	347	427	3,57	4,40	81,14%
14.	Penampilan pegawai dalam memberikan layanan	375	426	3,86	4,39	87,92%
15.	Kemampuan guru/ pegawai dalam memberikan layanan secara tepat waktu	374	450	3,85	4,64	82,97%
16.	Guru/ pegawai mampu melayani masalah orang tua	378	435	3,89	4,48	86,83%
17.	Guru/ pegawai memberikan perhatian terhadap masalah orang tua	363	422	3,74	4,35	85,97%
18.	Kesesuaian Layanan dengan Harapan	364	434	3,75	4,47	83,89%
19.	Memberikan Layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	366	426	3,77	4,39	85,87%
20.	Kecepatan Memberikan Layanan	377	440	3,88	4,54	85,65%
21.	Membantu Masalah Orang tua	373	434	3,84	4,47	85,90%

22.	Guru/ pegawai mendengarkan keluhan orang tua	372	433	3,83	4,46	85,87%
23.	Guru/ pegawai melakukan perbaikan ketika mendapat keluhan	355	433	3,66	4,46	82,06%
24.	Kejelasan memberikan informasi	390	450	4,02	4,64	86,63%
25.	Pengetahuan guru/ pegawai mengenai <i>problem solving</i>	383	436	3,94	4,49	87,75%
26.	Kemampuan guru/ pegawai dalam memberikan layanan	380	443	3,91	4,56	85,75%
27.	Jaminan Keamanan Siswa	385	450	3,97	4,64	85,56%
28.	Kompetensi guru	385	437	3,97	4,50	88,22%
29.	Kesopanan guru/ pegawai dalam memberikan layanan	398	448	4,10	4,62	88,74%
30.	Kemampuan guru/ pegawai dalam memahami kebutuhan orang tua	376	423	3,87	4,36	88,76%
31.	Kemudahan orang tua dalam melakukan hubungan dengan guru/ pegawai	396	432	4,08	4,45	91,68%
32.	Komunikasi guru dengan orang tua	380	481	3,92	4,96	79,03%
33.	Kenyamanan orang tua	379	426	3,90	4,39	88,84%
	Rata-rata (\bar{X} & \bar{Y})			3,78	4,53	83,66%

\bar{X} dan \bar{Y} = nilai rata-rata dari 97 responden

Sumber = hasil perhitungan kuesioner

Catatan = Kenyataan layanan pendidikan memuaskan

Berdasarkan perhitungan statistik diatas, dapat disimpulkan nilai rata-rata kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di MTsN 2 Semarang, tingkat kenyataan layanan 3,78 (Memuaskan) dan harapan 4,53 (Sangat Penting).

2. Strategi Meningkatkan Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa layanan pendidikan di MTsN 2 Semarang masuk dalam kategori memuaskan. Hal ini dapat dilihat

umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan orang tua sehingga dapat memuaskan orang tua.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- 1) Ketersediaan UKS (6)
- 2) Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan (7)
- 3) Ketersediaan Ruang Komputer (11)
- 4) Kemampuan guru/ pegawai dalam memberikan layanan secara tepat waktu (15)
- 5) Guru/ pegawai memberikan layanan dengan cepat (20)
- 6) Guru/ pegawai memberikan informasi secara jelas kepada orang tua (24)
- 7) Kemampuan guru/ pegawai dalam memberikan layanan yang baik (26)
- 8) Guru/ pegawai menjamin keamanan siswa di madrasah (27)
- 9) Kesopanan guru/ pegawai dalam memberikan layanan (29)
- 10) Komunikasi yang baik antara guru/ pegawai dengan orang tua (32)

c. Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa yang berada pada kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting oleh pelanggan sedangkan pelaksanaan biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk dalam kuadran C adalah

- 1) Gedung memadai dan letak madrasah strategis (1)
- 2) Halaman madrasah memadai dan kondusif (2)
- 3) Ketersediaan tempat Olah Raga (4)
- 4) Penataan gedung nyaman dan menarik (12)
- 5) Peralatan yang digunakan memadai (13)
- 6) Guru/ pegawai memberikan perhatian terhadap masalah orangtua (17)
- 7) Layanan sesuai dengan harapan orangtua (18)
- 8) Guru/ pegawai memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan (19)
- 9) Guru/ pegawai melakukan perbaikan ketika mendapat keluhan dan saran (23)

d. Kuadran D

Faktor yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, ini disebabkan karena orang tua menganggap layanan tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh madrasah. Adapun yang termasuk pada faktor ini adalah:

- 1) Ketersediaan Ruang BK (9)
- 2) Guru/ pegawai memberikan waktu yang nyaman bagi orang tua untuk menyampaikan keluhannya (33)
- 3) Ketersediaan Laboratorium IPA (10)
- 4) Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan (14)
- 5) Guru/pegawai mampu melayani masalah-masalah orangtua (15)
- 6) Guru/ pegawai mau membantu masalah orang tua yang berhubungan dengan siswa (21)
- 7) Guru/ pegawai mau mendengarkan dan mengatasi keluhan orang tua (22)
- 8) Pengetahuan guru/ pegawai mengenai *problem solving* (memecahkan masalah) (25)
- 9) Guru/ pegawai berkompeten sesuai dengan bidangnya (28)
- 10) Kemampuan guru/ pegawai dalam memahami kebutuhan orang tua (30)
- 11) Kemudahan orang tua dalam melakukan hubungan dengan guru/ pegawai (31)

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa layanan pendidikan di MTsN 2 Semarang masuk dalam kategori layanan yang diberikan memuaskan, sedangkan harapan terhadap layanan sangat penting. Hal ini dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap kenyataan layanan 3,78, sedangkan tingkat harapan orang tua terhadap layanan 4,53.

Karena sudah mencapai pada tingkat kenyataan memuaskan, maka madrasah harus dapat menjaga setiap layanan yang sudah baik dan meningkatkan aspek yang masih kurang dan mengoptimalkan harapan-harapan orang tua .

“Menurut Berry dan Parasuraman mengembangkan ikatan serta kepuasan pelanggan yang lebih kuat dengan menggunakan pendekatan penciptaan nilai pelanggan, yaitu:

- 1) Pendekatan I adalah memberikan keuntungan finansial bagi pelanggan.
- 2) Pendekatan II adalah meningkatkan ikatan sosial dengan pelanggan.
- 3) Pendekatan III adalah meningkatkan ikatan struktural.⁷⁷

Karena madrasah adalah organisasi nirlaba, yang tujuannya bukanlah untuk memperoleh keuntungan finansial, maka madrasah menggunakan pendekatan 2 dan pendekatan 3, yaitu dengan meningkatkan hubungan sosial dan struktural dengan orang tua, seperti memaksimalkan adanya potensi komite madrasah.

Strategi perbaikan kualitas layanan harus dibarengi dengan strategi implementasi yang tepat agar kualitas layanan pendidikan dapat sukses, berjalan lancar dan memuaskan orang tua/ pelanggan. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan, untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas orang tua anak siswa terhadap layanan madrasah maka selain meningkatkan hubungan sosial dan struktural juga dibarengi dengan implementasi layanan yang ada agar madrasah dan orang tua serta masyarakat bekerjasama untuk mewujudkan tujuan yang ada.

G. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini harapan peneliti adalah diadakannya penelitian lanjutan yang mengembangkan dan mengkaji ulang hasil penelitian ini dan mengembangkan pada ketunaan yang lain. Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilakukan ini jauh dari sempurna. Selain itu dengan keterbatasan, waktu, biaya dan tenaga juga menghambat peneliti dalam melakukan penelitian.

Penelitian ini mengambil sampel 97 dan sudah mampu menjawab rumusan masalah. Hasil dari penelitian ini bisa menggambarkan keadaan sesungguhnya yaitu bagaimana tingkat kepuasan layanan pendidikan anak dan bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan layanan pendidikan di MTsN

⁷⁷ Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan..., hlm. 236.

2 Semarang ditinjau dari dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian teori, penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “analisis kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MTs N 2 Semarang” dapat disimpulkan bahwa:

1. Setelah dilakukan perhitungan statistik, diketahui bahwa penilaian kenyataan layanan (X) dan penilaian harapan orang tua siswa (Y) sebagai berikut : penilaian kenyataan dimensi *tangible* (bukti fisik) 3,64 (Memuaskan) dan harapan 4,54 (Sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap dimensi *reliability* (keandalan) 3,8 (Memuaskan) dan harapan 4,46 (Sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) 3,85 (Memuaskan) dan harapan 4,51 (Sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap dimensi *assurance* (jaminan) 3,98 (Memuaskan) dan harapan 4,56 (Sangat Penting), serta penilaian kenyataan terhadap dimensi *emphaty* (empati) 3,95 (Memuaskan) dan harapan 4,54 (Sangat Penting).

Rata-rata perhitungan data terhadap penilaian kenyataan layanan (X) dan penilaian harapan orang tua di MTs N 2 Semarang adalah penilaian kenyataan sebesar 3,78 (Memuaskan) dan penilaian harapan sebesar 4,53 (Sangat Penting). Dari perhitungan tersebut diketahui kenyataan dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) madrasah memuaskan

2. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan orang tua siswa terhadap madrasah maka tiap unsur layanan perlu dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian kedalam diagram kartesius, sehingga didapatkan hasil, layanan pada kuadran A perlu diprioritaskan oleh madrasah, karena keberadaan faktor-faktor ini dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan, strategi yang

harus digunakan adalah dengan meningkatkan kenyataan dari kepuasan orang tua, seperti menjaga kebersihan toilet/ WC, meningkat kenyamanan ruang belajar siswa, layanan pada kuadran B perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan orang tua sehingga dapat memuaskan orang tua, strategi yang digunakan yaitu dengan mempertahankan ketersediaan koleksi buku di perpustakaan, kemampuan guru/ pegawai dalam memberikan layanan, kejelasan memberikan informasi, karena sudah mencapai tahap memuaskan dan orang tua menganggap penting, layanan pada kuadran C dinilai kurang penting oleh pelanggan sedangkan pelaksanaannya biasa atau cukup saja, sehingga strategi yang digunakan yaitu dengan meningkatkan layanan gedung, layanan harus sesuai dengan harapan orang tua. Karena orang tua menganggap kurang penting dan kurang puas dengan layanan yang ada, dan layanan pada kuadran D dinilai berlebihan karena orang tua menganggap layanan tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh madrasah, strategi yang digunakan yaitu dengan meningkatkan layanan terkait pemahaman guru/ pegawai dalam melayani masalah orang tua.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang ada, peneliti menyarankan tanpa menyinggung pihak manapun:

1. Berdasarkan temuan peneliti terkait layanan pendidikan meliputi dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), sudah mencapai kategori memuaskan, sehingga madrasah harus mempertahankan layanan yang sudah memuaskan, dan meningkatkan layanan yang kurang memuaskan.
2. Berdasarkan pengelompokan layanan pendidikan terbagi menjadi 4 kuadran, madrasah harus menggunakan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan orang tua siswa.
3. Survei kepuasan pelanggan diadakan rutin.

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, Gloria K.Q, Cape Coast. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*. International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 5, 2011.
- Alma, Buchari *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Depag RI, 2010.
- Dokumen Madrasah Negeri 2 Semarang diperoleh tanggal 4 Juni 2018.
- Fauzi, Muchamad, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- H. Kan, Stephen, *Metrics and Models in Software Quality Engineering*, United States of America: Pearson Education, 2004.
- Hadi, Ika Yanni 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.
- Hadikusumo, Kunaryo, *Pengaruh manajemen peningkatan Mutu sekolah, perbaikan mutu sekolah Berkelanjutan, budaya sekolah, pendidikan Sekolah dasar yang islami, terhadap kepuasan Pelanggan (orang tua siswa sdi al-azhar 14 Semarang)*. Jurnal Penelitian Pendidikan Vol. 29 Nomor 1 tahun 2012
- Hamalik, Oemar, *Proses Belajar Mengajar*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Ibrahim, Balhamir, *Aplikasi Bauran Pemasaran dalam Pespektif Perdagangan Islam*, Disertasi Doktor, 2005.
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Kotler, Philip & A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Liana, Nurul Agustin, dkk., *Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan*.

Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.

Mosahab, Rahim, dkk. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*. International Journal Business Research. Vol. 3, No. 4, 2010.

Musahadi “*Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan IAIN Walisongo*”.

Nasukah, Binti “*Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)*”

Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.

Noventris Rahmawati Radja, dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Kristen Salatiga” <http://repository.uksw.edu/handle/12345679/4153>, diakses 25 November 2017 jam 22.03.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005.

Permendiknas No 24 Tahun 2007. *Standart Sarana dan Prasarana Madrasah Menengah Pertama/ Madrasah Tsanawiyah (SMP/ MTs)*

Prinato, Agus, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang)*. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 9 No. 3, 2011.

R. Evans, James & William M. Lindsay, *The Management And Control Of Quality*, South-Western: Copyright, 2005.

Rahmayanty, Nyna, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998.

Sallis, Edward, *Total Quality Management*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2008.

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

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.

Undang-undang Pemerintah RI No 20 Tahun 2003, Sistem Pendidikan Nasional.

Wijayanti, Inggit Dyaning “*Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016*”.

Zazin, Nur, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2011.

Lampiran 1**Data Responden**

No.	Nama
1.	Sutarno
2.	Suryati
3.	Chonifah
4.	Retno Oktaviani
5.	Zufiasih
6.	Sunar
7.	Suratin
8.	Estu Ari Winarni
9.	Dian Rusdiana
10.	Rino Djumaidi
11.	Siti Mardiyah
12.	Wilis Riyanto
13.	Alfiyah
14.	Soni
15.	Siti Chotimah
16.	Suprayitno
17.	Sugito
18.	Yasa Al Farisi

19.	Ratinem
20.	Sri Arumi
21.	Tri Siyanti
22.	Joko Darsono
23.	Enni Yusti
24.	Nizarrudin Tri Wahyudi
25.	Tri Suprihatin
26.	Sri Nurhayati
27.	Dyah Utami
28.	Dede Kurniadi
29.	Sudarto
30.	Dewi Kurniati
31.	Sustiyorini
32.	Endang Siswanti
33.	Sri Listiyani
34.	Bambang Agung Subroto
35.	Dwi Putut Cahyono
36.	Nadhirohtun
37.	Djoko Hartono
38.	Sri Nurhayati
39.	Azis P

40.	Mulyono
41	Mispah
42	Sunarti
43	Ernawati
44	Samsudin
45	Agung Prasetyo
46	Kusmiyati
47	Rohana
48	Kasunar
49	Siti Choirul
50	Nur Fadlilah
51	Pudjiyani
52	Dewi Sulami Zaroh
53	Nava Najiya Rahma
54	Nur Asih
55	Dul Kadir
56	Sulasih
57	Tri Purwaningsih
58	Nur Kamdani
59	Andri Setyawan
60	Sumarni

61	Mawar Okti
62	Tri Astuti
63	Muhammad Sarifudin
64	Sumiyati
65	Retno Oktaviani
66	Indriyati
67	Suci Wulandari
68	Eka Santosa
69	Sri Mulyati
70	Riyadi
71	Siti Fatimah
72	Rahayu
73	Mudriyati
74	Suhartini
75	Suparmi
76	Daud Yulianto
77	Sudarmadi
78	Masripah
79	Heri S
80	Nur Cahyani
81	Dwi Lestari

82	Anis
83	Yatini
84	Martono
85	Joko Paminto
86	Sulastri
87	Suhartini
88	Karti
89	Sumardi
90	Watini
91	Eka Aroma
92	Agus Jumadi
93	Susi Haryati
94	Damayanti
95	Mulyani
96	Sardjono
97	Sumardi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Frisca Windriati
2. TTL : Semarang, 15 Juni 1996
3. NIM : 1403036019
4. Alamat Rumah : Jl. Medoho Safari No. 28, Gayamsari, Semarang
5. HP : 085846801315
- 6.E-Mail : windriatifrisca@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD N Kartini Semarang
 - b. SMP N 4 Semarang
 - c. SMA Pondok Modern Selamat Kendal
 - d. UIN Walisongo Semarang
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Ma'had UIN Walisongo Semarang
 - b. Ponpes Al-Ma'rufiyah Bringin Semarang

C. Riwayat Pekerjaan:-

D. Formal :-

Semarang 5 Juli 2018

Frisca Windriati
1403036019