

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN

Nurul Agustin Liana
Djum Djum Noor Benty
Achmad Supriyanto

E-mail: nurulagustinap@yahoo.com
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Malang Jl. Semarang 5 Kota Malang 65145

Abstract: This study aimed to describe factors that influence satisfaction, knowing the level of satisfaction, and the most dominant factor influencing satisfaction of learners' parents to educational services in SDN Model Terpadu Bojonegoro. This study uses a quantitative approach to research design factor analysis. The results of the study are (1) the factors that influence satisfaction, namely: (a) facilities and infrastructure service factors, (b) services management factors, (c) a service factor on the learning aspect, (d) the factors of services provided by teachers and school administration, and (e) a service factor on the aspect of the competence of graduates; (2) the level of satisfaction of learners' parents to educational services exist at very high category; and (3) the most dominant factor influencing satisfaction with education services is a factor of the facilities and infrastructure service.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi kepuasan, mengetahui tingkat kepuasan, dan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian analisis faktor. Hasil penelitian adalah (1) faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu: (a) faktor layanan sarana dan prasarana, (b) faktor layanan pengelolaan, (c) faktor layanan pada aspek pembelajaran, (d) faktor layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi sekolah, dan (e) faktor layanan pada aspek kompetensi lulusan; (2) tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan ada pada kategori sangat tinggi; dan (3) faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan terhadap layanan pendidikan adalah faktor layanan sarana dan prasarana.

Kata kunci: faktor kepuasan, layanan pendidikan

Persaingan dalam dunia pendidikan khususnya pendidikan dasar sudah mulai dirasakan oleh setiap lembaga pendidikan. Hal ini terlihat dari besarnya animo warga masyarakat yang tertarik untuk memasukkan putra-putrinya ke sekolah yang memiliki kualitas baik. Salah satu upaya mewujudkan kualitas pendidikan yang baik, dilakukan oleh Bupati Bojonegoro dengan mendirikan Sekolah Model Terpadu (SMT). Sekolah ini berdiri berdasarkan Surat Keputusan Bupati Bojonegoro Nomor 118/113/KEP/412.11/2010 Tanggal 15 April 2010 dengan status negeri yang meliputi satuan pendidikan TK, SD, SMP, dan SMA.

Keberhasilan suatu jasa atau layanan pendidikan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan itu tergantung pada pelanggannya, hal

ini dapat diartikan sekolah sebagai lembaga pendidikan berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelanggan menjadi hal yang sangat penting dalam suatu lembaga pendidikan, hal ini dikarenakan lembaga pendidikan tidak dapat berdiri tanpa adanya pelanggan. Dalam dunia pendidikan, menurut Rahma & Hartoyo (2010:2) "peserta didik dan orang tua peserta didik disebut sebagai pengguna jasa pendidikan atau pelanggan".

Sekolah sebagai lembaga pendidikan berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Peningkatan layanan pendidikan terus diupayakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan layanan. Menurut Tse & Wilson (dalam Nasution, 2004:44)

“kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian”. Pelanggan akan merasa tidak puas apabila hasilnya tidak sesuai dengan harapan. Ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah diyakini sebagai salah satu faktor yang menyebabkan sekolah tersebut semakin lama jumlah peserta didik semakin menurun, tentunya sangat merugikan sekolah. Hal ini akan berbanding terbalik apabila pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah, maka pelanggan akan terus menggunakan jasa pendidikan dan memberikan informasi yang baik-baik kepada orang lain mengenai lembaga pendidikan tersebut.

Penelitian ini dilakukan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro dikarenakan sekolah dasar ini merupakan salah satu sekolah model yang berada di Kabupaten Bojonegoro dan animo masyarakat untuk memasukkan putra-putrinya ke sekolah ini sangat tinggi. Walaupun kualitas lulusan (*output*) SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro ini belum diketahui, tetapi masyarakat tetap memilih sekolah ini sebagai sekolah pilihan untuk mendidik putra-putrinya. SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro ini memiliki berbagai prestasi yang tidak kalah dengan sekolah lainnya. Prestasi tersebut diantaranya Juara 3 level 2 Sains pada olimpiade EEC Nasional yang dilaksanakan pada Tanggal 26 Januari 2014 di Malang, Juara 1 Lomba Menulis TK/SD Se-Kabupaten Bojonegoro, dan Juara 3 Lomba Renang Tingkat Kabupaten Bojonegoro pada Tahun 2013.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik mengambil judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro”. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi kepuasan, mengetahui tingkat kepuasan, dan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik. Penelitian ini penting dilakukan karena dapat memberikan pengetahuan dan gambaran kepada pihak sekolah mengenai kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah, sehingga ke depannya dapat dijadikan referensi untuk melakukan evaluasi dan bahan pertimbangan dalam memberikan layanan pendidikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan racangan analisis faktor. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang tua peserta didik SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* dengan sampel total sebanyak 190 responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 129 responden, jumlah tersebut berdasarkan rumus Slovin yang diungkapkan oleh Sangadji & Sopiah (2010:189) dengan menggunakan toleransi peluang *error* 0,05. Jenis data yang digunakan adalah data ordinal (Skala Likert) yang kemudian ditransformasikan menjadi data interval melalui *Method Successive Interval* (MSI) dan tidak dihitung secara manual akan tetapi menggunakan program SPSS 21.0 *for windows*.

Alat utama pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yang disusun berdasarkan konsep pengukuran *Skala Likert*. Angket yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket tertutup. Peneliti menggunakan angket ini agar mempermudah responden untuk menjawab. Hal ini sejalan dengan pendapat Wiyono (2007:50) yang mengemukakan kuesioner tertutup (*closed questionnaire*) adalah “kuesioner yang disusun dengan menyediakan pilihan jawaban lengkap, sehingga responden tinggal memberi tanda pada jawaban yang dipilih”.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis faktor dan deskriptif. Sugiyono (2011:147) menyatakan, statistik deskriptif adalah “statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Menurut Supranto (2010:26), “analisis faktor merupakan analisis untuk menemukan variabel baru yang disebut faktor yang jumlahnya lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah variabel asli”. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui atau melacak beberapa faktor dari beberapa indikator yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro.

HASIL

Hasil analisis faktor dalam penelitian analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua

peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu dengan nilai *Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling* (KMO) 783, *Barlett's Test Of Sphericity* dengan pendekatan *Chi Square Statistic* sebesar 10241,910, *df* sebesar 821 dengan signifikan pada α 0,000, dan persentase *variance cumulativenya* adalah 70,831% mengemukakan bahwa, teridentifikasi sebanyak 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro. Berikut merupakan tabel identifikasi temuan faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro.

Tabel 1. Identifikasi Temuan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan

No Jenis Faktor	Faktor Eigen/ Value/% Var
1. Faktor Layanan Sarana dan Prasarana	17,572 (17,550%)
2. Faktor Layanan Pengelolaan	16,447 (16,496%)
3. Faktor Layanan Pada Aspek Pembelajaran	13,896 (13,889%)
4. Faktor Layanan yang diberikan Pendidik dan Tenaga Administrasi Sekolah (TAS)	12,407 (12,398%)
5. Faktor Layanan Pada Aspek Kompetensi Lulusan	10,509 (10,498%)

Berdasarkan paparan Tabel 1, dapat diketahui dari 129 responden mengemukakan faktor yang mempunyai presentase terbesar yaitu 17,572 (17,550%) pada faktor 1, faktor 2 sebesar 16,447 (16,496%), faktor 3 sebesar 13,896 (13,889%), faktor 4 sebesar 12,407 (12,398%), dan faktor 5 sebesar 10,509 (10,498%). Dapat disimpulkan, bahwa terdapat 5 faktor yang merupakan temuan faktor atas faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro yang terdiri dari (1) faktor layanan sarana dan prasarana, (2) faktor layanan pengelolaan, (3) faktor layanan pada aspek pembelajaran, (4) faktor layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi sekolah (TAS), dan (5) faktor layanan pada aspek kompetensi lulusan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Persentase Tingkatan Faktor Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro

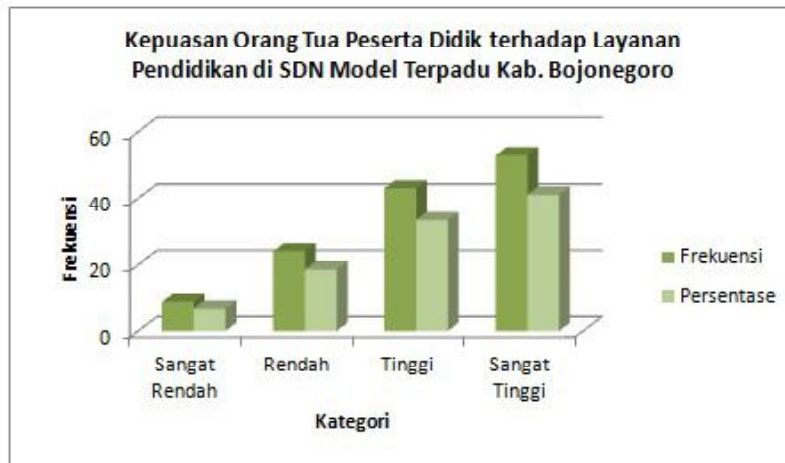
No	Kategori	Rentangan Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Rendah	72-125	9	6,98%
2	Rendah	126-179	24	18,60%
3	Tinggi	180-233	43	33,33%
4	Sangat Tinggi	234-287	53	41,09%
Total			129	100%

Berdasarkan paparan Tabel 2, dapat diketahui dari 129 responden bahwa yang berada pada kriteria sangat tinggi dengan jumlah responden 53 orang tua peserta didik berada pada rentangan skor 234-287 dengan persentase sebesar 41,09%. Kemudian yang berada pada kriteria tinggi dengan jumlah responden sebanyak 43 orang tua peserta didik berada pada rentangan skor 180-233 dengan persentase sebesar 33,33%. Kriteria rendah dengan jumlah responden sebanyak 24 orang tua peserta didik berada pada rentangan skor 126-179 dengan persentase sebesar 18,60%. Sedangkan pada rentangan skor 72-125 termasuk kategori sangat rendah dengan jumlah responden sebanyak 9 orang tua peserta didik. Jawaban terbanyak adalah jawaban sangat tinggi dengan persentase sebesar 41,09%. Hal ini menunjukkan bahwa 41,09% orang tua peserta didik di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro mengalami tingkat kepuasan sangat tinggi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka persentase tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro diperjelas dengan diagram yang tertera pada Gambar 1.

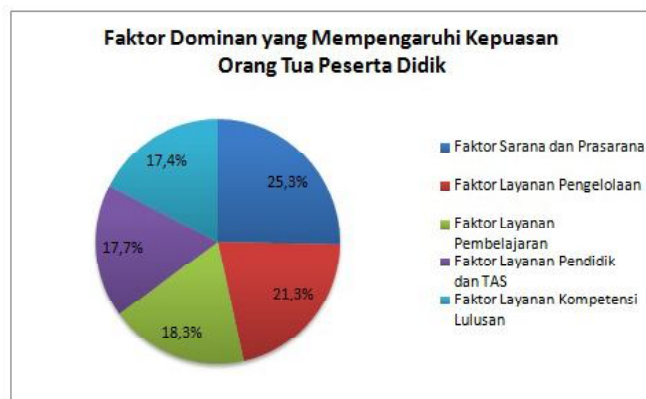
Hasil rata-rata yang diperoleh variabel kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro sebagai berikut.

$$M = \frac{\sum Fx}{N} = \frac{34715}{129} = 269,139 = 269 \text{ dibulatkan}$$

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk variabel kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro adalah 269. Jika rata-rata jawaban responden menunjukkan angka 269 berada pada interval 234-287, berarti responden secara umum memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi.



Gambar 1. Diagram Frekuensi dan Persentase Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro



Gambar 2. Diagram Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro

Faktor dominan merupakan faktor yang paling banyak memiliki frekuensi pernyataan sangat puas pada tiap-tiap kelompok faktor. Artinya orang tua peserta didik merasa setuju bahwa kelompok faktor tersebut dapat menimbulkan kepuasan terhadap layanan pendidikan. Rincian dominasi frekuensi yang dihasilkan dari kelompok faktor tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.

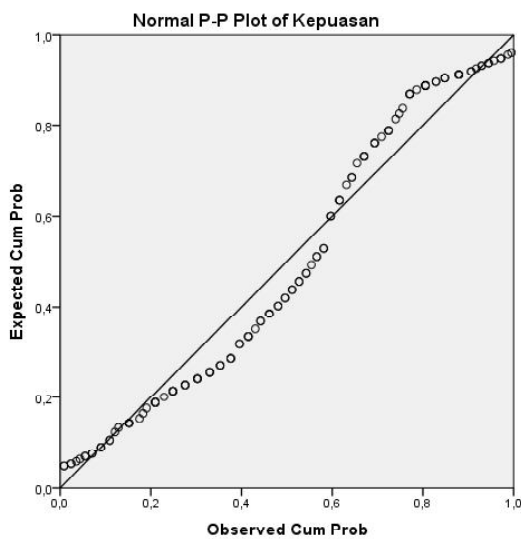
Berdasarkan diagram di atas disimpulkan, faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro adalah faktor layanan sarana dan prasarana dengan persentase sebesar 25,3%. Faktor layanan pengelolaan dengan persentase sebesar 21,3%, faktor layanan pada aspek pembelajaran dengan persentase sebesar 18,3%. Faktor layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi sekolah dengan persentase sebesar 17,7%, serta faktor layanan pada aspek kompetensi lulusan dengan persentase sebesar 17,4%.

Sebelum dilakukan uji analisis faktor, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi atau prasyarat terhadap data yang terkumpul. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Hasil uji normalitas data analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan memiliki nilai *Kolmogorov* 1,238 dan signifikansi *two tailed* yaitu 0,093 > 0,05, maka data tersebut terdistribusi secara normal. Hal ini dikarenakan signifikansi lebih besar dari 0,05. Grafik uji normalitas dapat dilihat pada Gambar 3.

Tabel 3 One Sample Kolmogorov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Kepuasan
N		129
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	242,4186
	Std. Deviation	21,94229
Most Extreme Differences	Absolute	,109
	Positive	,102
	Negative	-,109
Kolmogorov-Smirnov Z		1,238
Asymp. Sig. (2-tailed)		,093
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		



Gambar 3 Normal P-P Plot of Kepuasan

Berdasarkan Gambar 3, terlihat titik-titik menyebar disekitar diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, memenuhi asumsi normalitas serta layak dipakai.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa orang tua peserta didik di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro menyatakan terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan. Kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan. Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu belajar dan memiliki inisiatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya, karena pendidikan merupakan proses yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan. Sesuai dengan definisi kepuasan yang telah dijelaskan oleh Wijaya(2012:74) menyatakan “kepuasan pelanggan jasa pendidikan (siswa, orang tua siswa, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) merupakan perbandingan

antara harapan yang diinginkan orang tua siswa ketika mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan”.Kepuasan dapat terwujud apabila terdapat kesesuaian antara kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan jasa pendidikan. Harapan merupakan keinginan orang tua peserta didik agar putra-putrinya menjadi lulusan pendidikan yang siap memasuki jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro sebagai lembaga penyelenggara pendidikan berusaha menyediakan pelayanan pendidikan yang bermutu sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP). Pada Pasal 1 menjelaskan bahwa SNP adalah “kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia”. SNP tersebut terdiri dari 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. Berdasarkan hal tersebut, sekolah sebagai lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan pada pelanggan harus mampu mengelola sekolah dengan baik sesuai dengan SNP yang ada. Adanya SNP yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah, dapat memberikan manfaat pada sekolah. Salah satunya yaitu bahan evaluasi yang nantinya digunakan sebagai *feedback* untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dan memberikan kepuasan.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro yang tergambar melalui jawaban dalam angket penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Hasil tersebut sesuai dengan definisi kepuasan yang telah dijelaskan oleh Kotler & Armstrong (2008:36) mengemukakan “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Kepuasan dapat terwujud apabila ada kesesuaian antara kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Nasution (2004:46), mengemukakan apabila kepuasan pelanggan dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka dapat dirumuskan persamaan kepuasan pelanggan yaitu “ $Z=X/Y$ dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan, dan Y adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan”. Berdasarkan rasio perbandingan persamaan rumus kepuasan pelanggan dengan hasil dari analisis yang menyatakan sangat tinggi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu sangat sesuai dengan teori yang ada. Menurut Tse & Wilton (dalam Tjipjono, 2007:349) mendefinisikan “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk yang bersangkutan”. Kepuasan orang tua peserta didik dapat terbentuk berdasarkan perbandingan antara kualitas jasa atau layanan yang diberikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan jasa pendidikan.

Menurut Wijaya (2012:23) mengemukakan “faktor terpenting yang menentukan keberhasilan

dan kualitas organisasi adalah kemampuan organisasi memberikan layanan pelanggan (*customer service*)”. Hasil penelitian tentang faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro yang tergambar melalui jawaban dalam instrumen penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan adalah faktor layanan sarana dan prasarana. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwicahyaningrum (2013), kepuasan mahasiswa prodi S1 Tata Busana Angkatan 2009 dan 2010 terhadap ketersediaan dan kelengkapan alat laboratorium produksi menduduki persentase tertinggi dengan jawaban memuaskan.

Menurut Rohiat (2009:26) “sarana dan prasarana pendidikan adalah semua benda bergerak dan tidak bergerak yang dibutuhkan untuk menunjang penyelenggaraan kegiatan belajar-mengajar baik secara langsung maupun tidak langsung”. Apabila sarana dan prasarana pendidikan yang ada di sekolah tidak dapat terpenuhi dengan baik maka proses belajar-mengajar tidak akan dapat berjalan secara optimal dan tujuan pendidikan tidak akan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sejalan dengan hal tersebut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 Pasal 1 tentang SNP mengemukakan “Standar sarana dan prasarana adalah kriteria mengenai ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi serta sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi, dan komunikasi”. SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro berusaha memberikan layanan yang terbaik dengan memperhatikan kondisi dan ketersediaan sarana dan prasarana seoptimal mungkin, dengan begitu peserta didik akan merasa nyaman dan senang dalam mengikuti proses pembelajaran sehingga peserta didik akan merasa mudah dalam menyerap informasi yang disampaikan dan hasil prestasi belajar menjadi meningkat. Hal ini akan berpengaruh pada kepuasan orang tuapeserta didik karena putra-putrinya mengalami peningkatan prestasi belajar.

Untuk mengelola suatu lembaga pendidikan diperlukan manajemen yang baik. Maka dari itu Terry (2001:85), mengemukakan “manajemen mempunyai fungsi diantaranya sebagai perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), pengawasan/pengendalian (*controlling*) atau yang

lebih dikenal dengan singkatan POAC". Layanan pengelolaan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro memiliki jumlah persentase sebesar 21,3% hal ini menunjukkan bahwa faktor layanan pengelolaan cukup signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan yang diberikan sekolah. Faktor layanan pengelolaan ini terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pembelajaran, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta pembiayaan yang ada di sekolah.

Faktor layanan yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro menduduki posisi ketiga dengan jumlah persentase sebesar 18,3% adalah faktor layanan pada aspek pembelajaran. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hardiana (2013) yang menyebutkan bahwa sebagian besar mahasiswa mengatakan tingkat kepuasan tinggi terhadap kegiatan belajar mengajar. Pelaksanaan pembelajaran merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan di suatu lembaga pendidikan. Menurut Effendi (2009:129), "pembelajaran adalah suatu proses interaksi antar anak dengan anak, anak dengan sumber belajar, dan anak dengan sumber pendidik". Berbagai model dan metode pembelajaran yang dipilih dan dikembangkan oleh pendidik hendaknya dapat membuat peserta didik tidak merasa jenuh atau bosan ketika mengikuti pembelajaran. Penggunaan model dan metode yang tepat dapat mendorong tumbuhnya rasa senang peserta didik terhadap pelajaran, menumbuhkan dan meningkatkan motivasi dalam mengerjakan tugas, memberikan kemudahan bagi peserta didik untuk memahami pelajaran sehingga memungkinkan peserta didik mencapai hasil belajar lebih baik.

Faktor layanan selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro dengan jumlah persentase sebesar 17,7% adalah faktor layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi sekolah yang terdiri dari sikap, respon, dan bahasa atau komunikasi yang digunakan. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 39, pendidik merupakan "tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan

tinggi". Sedangkan tenaga kependidikan bertugas "melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan". Pada dasarnya pendidik dan tenaga kependidikan atau tenaga administrasi sekolah (TAS) memiliki peran dan tugas yang sama yaitu melaksanakan berbagai aktivitas yang berujung pada terciptanya kemudahan dan keberhasilan peserta didik dalam belajar. Keberadaan pendidik dan TAS dalam penyelenggaraan pendidikan saling berhubungan, pendidik diperlukan untuk dapat mengelola pembelajaran yang ada di kelas, sedangkan TAS diperlukan agar semua substansi yang ada di sekolah dapat dikelola dengan baik.

Faktor layanan pada aspek kompetensi lulusan memiliki nilai faktor kepuasan yang paling rendah, hal ini dapat dijadikan sekolah sebagai bahan acuan untuk dapat memperbaiki tingkat pelayanan yang diberikan. Faktor layanan ini terdiri dari sikap peserta didik di lingkungan sekolah, masyarakat, keluarga, pertambahan pengetahuan peserta didik dalam bidang akademik, non akademik, serta keterampilan yang dimiliki oleh peserta didik. Peningkatan pelayanan pada aspek kompetensi lulusan dapat dilakukan dengan mengasah kemampuan *soft skill* dan *hard skill* peserta didik. Seperti yang diungkapkan Wijaya (2012:74), "apabila sekolah menghasilkan produk jasa pendidikan yang tidak berkualitas, pelanggan jasa pendidikan akan pergi meninggalkan sekolah". Hal ini berarti jika sekolah menghasilkan produk jasa yang berkualitas, maka sekolah dapat menarik perhatian orang tua peserta didik dan tetap mempertahankan pelanggan dan reputasi sekolah semakin meningkat ke arah yang lebih baik. Namun hal ini akan berbanding terbalik jika orang tua peserta didik tidak puas akan jasa atau layanan pendidikan yang diberikan, maka hal ini bisa menjadi ancaman bagi suatu lembaga pendidikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini didasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan, sehingga dikemukakan kesimpulan sebagai berikut: (1) faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro yaitu: (a) faktor layanan sarana dan prasarana, (b) faktor layanan pengelolaan, (c) faktor layanan pada aspek

pembelajaran, (d) faktor layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi sekolah, dan (e) faktor layanan pada aspek kompetensi lulusan; (2) tingkat kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan ada pada kategori sangat tinggi; dan (3) faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan adalah faktor layanan sarana dan prasarana.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka disarankan kepada: (1) Kepala SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro, meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang ada di sekolah dan terus berupaya memenuhi harapan, keinginan, dan

kebutuhan orang tua peserta didik sebagai pelanggan eksternal jasa pendidikan; (2) Tenaga Administrasi Sekolah di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro, dijadikan bahan masukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan administratif yang ada di sekolah; (3) Orang Tua Peserta Didik SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro, dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih jasa pendidikan sekolah dasar untuk menyekolahkan putra-putrinya di masa mendatang; (4) Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UM, bahan referensi dan pengembangan matakuliah manajemen pendidikan, khususnya dalam Matakuliah Manajemen Mutu Terpadu, dan (5) peneliti lain, sebagai acuan dalam melakukan penelitian sejenis pada jenjang SMP atau SMA dengan menggunakan teknik dan instrumen yang lebih baik dan sempurna.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwicahyaningrum, F. 2013. *Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Tata Busana Angkatan 2009 dan 2010 Terhadap Pelayanan Laboran Universitas Negeri Malang*. Skripsi tidak diterbitkan. Jurusan Teknologi Industri, Program Studi S1 Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Malang.
- Effendi, M. 2009. *Kurikulum dan Pembelajaran: Pengantar ke Arah Pemahaman KBK, KTSP, dan SBI*. Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.
- Hardiana, N. 2012. *Studi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan di Jurusan Teknologi Industri (Pada Mahasiswa Tingkat Akhir)*, Skripsi tidak diterbitkan. Jurusan Tata Busana. Fakultas Teknik Universitas Negeri Malang.
- Kotler, P & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Standar Nasional Pendidikan*. 2013. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rahma, A & Hartoyo. 2010. *Pengaruh Karakteristik Orangtua dan Sekolah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar*. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen (Online)*, Vol. 3 No. 2 ISSN:1907-6037, (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=86088&val=239>, diakses tanggal 26 Februari 2014).
- Rohiat. 2009. *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sangadji, E.M & Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto. 2010. *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Terry, G.R. 2001. *Manajemen: Dasar Pengertian dan Masalah*. Edisi Revisi Cetakan Pertama. Alih Bahasa G. A. Ticoalu. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Bandung: Fokusmedia.
- Wijaya, D. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan "Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing?"*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wiyono, B. B. 2007. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Action Research*. (Burhanuddin, Ed) Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.