

**ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA SISWA DALAM LAYANAN
PENDIDIKAN DI MADRASAH IBTIDAIYAH NURUL HUDA KOTA
BENGKULU**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Tadris Institut Agama Islam Negeri
Bengkulu Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd) Dalam Bidang Ilmu Tarbiyah



Disusun Oleh:

DELITA YUNIARSI
NIM. 1611240057

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH
FAKULTAS TARBIYAH DAN TADRIS
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
TAHUN AJARAN 2021**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS TARBIYAH DAN TADRIS

Alamat : Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax : (0736) 51171 Bengkulu

NOTA PEMBIMBING

Hal : Skripsi Sdr. Delita Yuniarsi

NIM : 1611240057

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Tadris IAIN Bengkulu

Di Bengkulu

Assalamua'alaikum wr.wb.

Setelah membaca dan memberikan arahan dan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi atas nama:

Nama : Delita Yuniarsi

NIM : 1611240057

Judul : Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Kota Bengkulu.

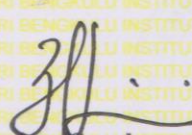
Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada sidang munaqosyah skripsi guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang ilmu tarbiyah. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

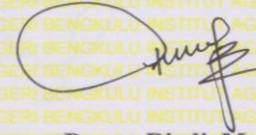
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bengkulu, 28 Desember 2020

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Buyung Surahman, M.Pd
NIP. 196110151984031002


Dayun Riadi, M.Ag
NIP. 197207072006041002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS TARBIYAH DAN TADIRIS

Alamat : Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax : (0736) 51171 Bengkulu

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **“Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu”** yang disusun oleh: **Delita Yuniarsi, NIM.1611240057** telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu pada hari Rabu, 20 Januari 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana (S.Pd) dalam bidang Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah

Ketua

Dr. Mus Mulvadi, M. Pd
NIP.197005142000031004

Sekretaris

Ahmad Walid, M. Pd
NIDN.2011059101

Penguji I

Dr. Mindani, M. Pd
NIP.196908062007101002

Penguji II

Dayun Riadi, M. Ag
NIP.197207072006041002

Bengkulu, Februari 2021

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Tadris

Dr. Zubaedi, M.Ag., M.Pd
NIP.196903081996031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Delita Yuniarsi
NIM : 1611240057
Program Studi : Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
Jurusan : Tarbiyah
Fakultas : Tarbiyah dan Tadris

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu**” adalah asli karya atau penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi dari orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini adalah plagiasi maka saya siap dikenakan sanksi akademik.

Bengkulu,
Yang Menyatakan

2021



Delita Yuniarsi
Nim: 1611240057

ABSTRAK

Delita Yuniarsi, Desember 2020, *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu*, Skripsi: Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), Fakultas Tarbiyah dan Tadris, IAIN Bengkulu. Pembimbing I Dr. Buyung Surahman, M.Pd dan Pembimbing II Dayun Riadi, M.Ag.

Kata Kunci: Kepuasan Orang Tua dan Layanan Pendidikan.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan. Kepuasan pelanggan adalah factor utama untuk mengetahui mutu sebuah lembaga pendidikan. Ada lima dimensi layanan pendidikan, yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Responsif), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah (1) Seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu, (2) Bagaimanakah MI Nurul Huda Kota Bengkulu meningkatkan strategi kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah orang tua siswa kelas 1A-6A MI Nurul Huda Kota Bengkulu. Dengan jumlah siswa 461 orang populasi dan yang dijadikan sampel sebanyak 46 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi dan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan tingkat kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan meliputi dimensi *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan dan *assurance* atau jaminan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu adalah 75% termasuk dalam kategori “Puas”. MI Nurul Huda Kota Bengkulu meningkatkan strategi mutu layanan pendidikan dan meningkatkan kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan dengan cara: (a) meningkatkan sumber daya manusia sekolah, meliputi tenaga pendidik dan kependidikan yang membantu Kepala Sekolah dalam memajukan kualitas sekolah, (b) Memenuhi sarana dan prasaran sekolah terutama dalam hal kegiatan belajar mengajar. (c) Meningkatkan profesionalisme guru di sekolah, (d) Melakukan kegiatan pembinaan khusus untuk peserta didik berprestasi, (e) Penetapan standar pencapaian nilai untuk mencapai mutu pendidikan, (f) Pengelolaan dana sekolah.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ ۚ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

**“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, Sesungguhnya Allah
beserta orang-orang yang sabar”**

(Q.S Al-Baqarah: 153)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(Al-Insyira: 6)

PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah beriring do'a dengan hati yang tulus ku persembahkan karya sederhana ini dan rasa terima kasih yang sedalam-dalam nya untuk orang-orang yang telah mengiringi keberhasilan ku. Terima kasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta ayahanda Junaidi dan ibunda Misdiana, yang selalu mencurahkan cinta dan kasih sayang untukku, memberikan semangat, memotivasi, membimbing dan menasehati, serta mendo'akan ku dengan tulus tiada hentinya demi tercapainya keberhasilan ku. Semoga rahmat Allah SWT selalu tercurahkan kepada kedua orang tua ku.
2. Kakakku, adikku, dan keponakanku, Selfia Handayani, Tantri Eka Pratiwi, dan Adiba Shakila Varisha tersayang yang selalu ada dan memberi support serta mendo'akan ku agar aku bisa dan sampai pada titik ini.
3. Zainul Kiram, yang selalu ada dan memberikan support, motivasi, serta mendo'akan ku dengan tulus tiada hentinya demi tercapainya keberhasilan ku.
4. Sahabat-sahabatku DA23 SQUAD (Dina Suntia, Ayu Fitri Astuti, Ajeng Purnama Sari, dan Awliza Putri Krismiati) yang selalu memberikan semangat, motivasi dan menemani ku di bangku perkuliahan dalam suka maupun duka hingga sampai ketahap penyelesaian skripsi ini.
5. Sahabat-sahabatku Miso Budi Squad (Resyi Syadwitri, dan Darmi Kurniasih) yang selalu memberikan semangat, motivasi dan menemani ku dalam suka maupun duka hingga sampai ketahap penyelesaian skripsi ini.

6. Sahabat-sahabatku Anak Base Camp (Eva Karmila, Diana Maharani, Widya Lestari, Ade Payosi, Elza Anggita, Cindy Ledesti dan Dita Elha) yang selalu memberikan semangat, motivasi dan menemani ku di bangku perkuliahan dalam suka maupun duka hingga sampai ketahap penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan PGMI (B) Angkatan 2016 yang saling menguatkan untuk sampai ketahap penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan UKK KSR PMI IAIN BENGKULU dan DEMA Fakultas Tarbiyah dan Tadris yang saling menguatkan untuk sampai ketahap penyelesaian skripsi ini.
9. Berbagai pihak yang telah ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat ku sebutkan satu persatu.
10. Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang selalu mengiringi langkahku dalam menggapai cita-citaku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan Di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu”**.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.) pada Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah Jurusan Tarbiyah Fakultas Tarbiyah dan Tadris di Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya, terselesaikannya penyusunan skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin, M. M.Ag., M.H selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan berbagai fasilitas dalam menimba ilmu pengetahuan di IAIN Bengkulu.
2. Dr. Zubaedi, M.Ag., M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Nurlaili, M.Pd.I selaku Ketua Jurusan Tarbiyah IAIN Bengkulu yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Dra. Aam Amaliyah, M.Pd selaku ketua prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), yang telah memfasilitasi administrasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Buyung Surahman, M.Pd selaku pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing serta membina penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dayun Riadi, M.Ag selaku pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing serta membina penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ahmad Irfan, S.Sos.I, M.Pd.I selaku kepala perpustakaan IAIN Bengkulu beserta staf yang telah memberikan keluasaan bagi penulis dalam mencari konsep-konsep teoritis.
8. Susanti, M.TPd selaku kepala sekolah MI Nurul Huda Kota Bengkulu.
9. Bapak dan ibu guru serta staf tata usaha MI Nurul Huda Kota Bengkulu yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan banyak memberikan masukan serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas dengan pahala yang berlipat ganda. Akhirnya atas segala kebaikan semoga menjadi amal sholeh bagi kita semua, Aamiin Ya Rabbal'aalaamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bengkulu, Desember 2020

Penulis

DelitaYuniarsi
NIM. 1611240057

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori	13
1. Konsep Layanan Pendidikan (<i>Service Quality</i>).....	13
2. Kepuasan Pelanggan Pendidikan	21
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua	26
4. Indikator Kepuasan Orang Tua	28
5. Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah	30
B. Kajian Terdahulu	32
C. Kerangka Berfikir	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	37
B. Setting Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Instrumen Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Wilayah Penelitian	51
B. Kurikulum MI Nurul Huda Kota Bengkulu	60
C. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	60
D. Nilai TSR Keseluruhan	62

E. Nilai TSR per indikator	67
F. Hasil Persentase	70
G. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi Orang Tua Siswa/I MI Nurul Huda Kota Bengkulu	39
Tabel 3.2 Sampel Orang Tua Siswa/I MI Nurul Huda Kota Bengkulu	40
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 3.4 Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 3.5 Kategori Persentase.....	50
Tabel 4.1 Jumlah Personil/Tenaga Guru MI Nurul Huda Kota Bengkulu.....	55
Tabel 4.2 Jumlah Siswa/I MI Nurul Huda Kota Bengkulu.....	56
Tabel 4.3 Jumlah Sarana Prasarana dan Kondisi Bangunan	57
Tabel 4.4 Sarana Prasarana Pendukung Pembelajaran	58
Tabel 4.5 Sarana Prasarana Pendukung Lainnya	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen	61
Tabel 4.7 Frekuensi Data Variabel.....	62
Tabel 4.8 Standar Deviasi Variabel	64
Tabel 4.9 Frekuensi Standar Deviasi Variabel.....	67
Tabel 4.10 Indikator <i>Reliability</i> (keandalan)	67
Tabel 4.11 Indikator <i>Assurance</i> (jaminan)	68
Tabel 4.12 Indikator <i>Tangibles</i> (buktifisik)	69
Tabel 4.13 Tabel Frekuensi.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	34
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pergantian Judul

Lampiran 2. SK Pembimbing

Lampiran 3. Kartu Bimbingan

Lampiran 4. SK Komprehensif

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian

Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 7. Populasi Siswa

Lampiran 8. Daftar Pendidik dan Tenaga Kerja Kependidikan MI Nurul Huda
Kota Bengkulu

Lampiran 9. Kuesioner

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas

Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 12. Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 13. Taraf Signifikan

Lampiran 14. Hasil Wawancara Kepala Sekolah

Lampiran 15. Hasil Respon Kuesioner Orang Tua Siswa

Lampiran 16. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu aspek penentu bagi kemajuan bangsa. Pendidikan merupakan proses interaksi yang mendorong terjadinya belajar. Dengan adanya belajar terjadilah perkembangan jasmani dan mental siswa.¹ Dengan pendidikan manusia dituntut untuk memperoleh kepandaian dan ilmu, sehingga akan mampu menguasai bidang yang dipelajari sesuai tujuan dari pelaksanaan pendidikan.

Pada era sekarang ini banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya pendidikan. Pendidikan adalah suatu proses dalam rangka mempengaruhi siswa agar dapat menyesuaikan diri sebaik mungkin terhadap lingkungannya dan dengan demikian akan menimbulkan perubahan dalam dirinya yang memungkinkannya untuk bermanfaat dalam kehidupan masyarakat.² 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.

¹Dimiyati, Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2015), h. 7.

²Oemar, Hamalik, *Proses Belajar Mengajar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 79.

Konsep produk dalam dunia pendidikan terbagi atas jasa kependidikan dan lulusan. Jasa kependidikan terbagi atas jasa kulikuler, penelitian, pengembangan kehidupan bermasyarakat, ekstrakurikuler dan administrasi. Bentuk produk tersebut hendaknya sejalan dengan permintaan pasar atau keinginan pasar yang diikuti oleh kemampuan dan kesediaan dalam membeli jasa kependidikan.³

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 standar yang telah ditentukan sebelumnya.⁴ Standar 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 Standar Nasional Pendidikan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, yaitu: 1) Standar Isi, 2) Standar Proses, 3) Standar Kompetensi Lulusan, 4) Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 5) Standar Sarana dan Prasarana, 6) Standar Pengelolaan, 7) Standar Pembiayaan dan 8) Standar Penilaian Pendidikan.⁵

³Rusdiana, *Pengelolaan Pendidikan* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2015); h. 262.

⁴Edward Sallis, *Total Quality Management* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2008), h. 58.

⁵Peraturan 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 standar 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.⁶ Bahkan sekolah telah menjadi tolak ukur masyarakat dalam hal *prestise* atau kedudukan seseorang. Sehingga dapat dikatakan bahwa orang yang mengeyam pendidikan sekolah lebih tinggi kedudukannya dimata masyarakat dibanding yang tidak bersekolah sama sekali.

Pendidikan berlangsung di sekolah, dalam keluarga dan di masyarakat. Faktor-faktor yang ada dalam masing-masing lingkungan pendidikan tersebut berpengaruh terhadap proses dan hasil pendidikan.⁷ Begitu pentingnya sekolah ditengah-tengah masyarakat, dengan demikian 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

⁶Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005

⁷Nana Syaodih Sukmadinata, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 11.

meningkatkan kualitas pelayanan sekolah, sehingga peserta didik yang dibina memiliki *output* yang memadai yang menjadi harapan masyarakat.

Sekolah hendaknya dapat berorientasi pada kepuasan pelanggan, selain juga perlu mencermati pergeseran konsep “keuntungan pelanggan” menuju “nilai” (*value*) dari jasa yang terhantar. Sekolah mahal tidak menjadi masalah sepanjang manfaat yang dirasakan siswa melebihi biaya yang dikeluarkan. Sebaliknya, sekolah murah bukan jaminan akan diserbu calon siswa apabila nilainya rendah.

Strategi dalam bidang pendidikan adalah dikemukakan oleh Ames dalam jurnal Deni Wibisono yang menyatakan bahwa strategi adalah tentang posisi kompetitif yang membedakan diri di mata siswa atau klien tentang hal yang dapat menambahkan nilai melalui kombinasi kegiatan berbeda yang digunakan oleh pesaing.⁸ 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.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberi layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas. Memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Dalam konsep ini Allah menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surah

⁸Deni Wibisono, “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD: Studi Kasus Sekolah YASPORBI”, Vol. 9 No. 1 (2017): h. 47

An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۖ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi mu (terhadap sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.⁹

Pelayanan akan dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga penyedia jasa. 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.

Kepuasan orang tua merupakan salah satu faktor penentu mutu suatu sekolah. Kepuasan orang tua siswa memiliki kaitan yang sangat erat dengan

⁹Al-Qur'an dan terjemahan

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 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 Parasuraman dalam jurnal Deni Wibisono yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Responsif), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik).¹⁰

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

MI Nurul Huda Kota Bengkulu adalah salah satu Sekolah Dasar Islam Terpadu di Kota Bengkulu yang beralamatkan di Jl. Danau I Panorama, Kec. Singgaran Pati Kota Bengkulu. Dalam mencapai kepuasan orang tua diharapkan MI Nurul Huda Kota Bengkulu dapat memberikan layanan pendidikan yang baik,

¹⁰Deni Wibisono, “*Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD: Studi Kasus Sekolah YASPORBI*”, Vol. 9 No. 1 (2017): h. 47

sehingga MI Nurul Huda Kota Bengkulu harus mampu meningkatkan kepuasan orang tua melalui pelayanan yang baik, yang sesuai dimensi layanan pendidikan yang ada meliputi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Responsif), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik),.

Dari hasil obervasi di MI Nurul Huda Kota Bengkulu pada hari Selasa 07Juli 2020, dimensi layanan pendidikan yang diberikan sekolah terhadap peserta didik, meliputi:

1. *Reliability* (Keandalan)

MI Nurul Huda Kota Bengkulu merupakan sekolah islam pertama di Kota Bengkulu dibawah naungan Yayasan Pendidikan Islam Dan Dakwah Nurul Huda. Keandalan sekolah islam ini yaitu menyeimbangkan pendidikan umum dan pendidikan agama, yang mana jadwal sekolah peserta didik nya *fullday school*. MI Nurul Huda Kota Bengkulu ini sangat menekankan kedisiplinan dan penanaman karakter terhadap peserta didik. Selain itu, peserta didik MI Nurul Huda Kota Bengkulu juga pernah mengikuti berbagai macam lomba tingkat Kota, Provinsi dan Nasional seperti: lomba pitacik, lomba tahfidz qur'an, lomba mewarnai, lomba adzan, lomba da'i, lomba futsal, lomba pramuka siaga, O2SN FL2SN dan lomba lainnya.

2. *Responsiveness* (Responsif)

Dari layanan pendidikan yang diberikan MI Nurul Huda Kota Bengkulu ada orang tua siswa yang sudah puas dan mempercayai sangat bagus. Namun masih ada yang kurang puas terhadap layanan yang diberikan, ketidakpuasaan nya karena: penanganan atau pelayanan yang diberikan belum tepat, kurangnya

komunikasi, tidak sesuai QA terhadap anak, kurang puas dengan teknis atau sistem administrasi sekolah.

3. *Assurance* (Jaminan)

MI Nurul Huda Kota Bengkulu memberikan *Quality Assurance* (Jaminan Mutu) terhadap peserta didik untuk meningkatkan ilmu pengetahuannya, antara lain: sholat dengan kesadaran, hafal 2 Juz Al-Qur'an (Juz 29-30), senang membaca dan belajar, mampu berkomunikasi bahasa arab dan bahasa inggris sederhana, hafal 40 hadits, hafal dzikir dan do'a setelah sholat, berakhlak islami, berkemampuan dasar matematis, berkemampuan komunikasi yang baik, bersih, rapi, disiplin dan berwawasan lingkungan.

4. *Emphaty* (Empati)

Sikap empati di MI Nurul Huda Kota Bengkulu sangat baik. Misalnya di sekolah ada anak yang berkelahi atau ada anak yang bermasalah, masalahnya akan diselesaikan secara baik-baik melalui wali kelas. Selain itu di MI Nurul Huda Kota Bengkulu juga ada dana khusus, yaitu dana sosial yang akan digunakan ketika ada anak yang sakit, guru yang sakit atau wali murid yang sakit atau dirawat di rumah sakit akan dijenguk menggunakan dana sosial ini. MI Nurul Huda Kota Bengkulu juga mempunyai target *Home Visit*, maksudnya adalah target dalam 1 tahun setiap wali kelas dan pendamping mengunjungi rumah peserta didik untuk meningkatkan hubungan tali silaturahmi antara guru dan orang tua peserta didik.

5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik yang dimaksud adalah sarana prasarana yang tersedia atau fasilitas yang disediakan sekolah untuk menunjang proses belajar mengajar, seperti : gedung atau ruang kelas untuk belajar, perpustakaan, mushollah, ruang UKS dan media pembelajaran yang akan digunakan saat proses belajar mengajar berlangsung.¹¹

Dari hasil observasi awal, layanan pendidikan yang diberikan MI Nurul Huda Kota Bengkulu sudah sangat memadai sesuai dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasaruman dalam jurnal Deni Wibisono yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Responsif), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik).¹² Hal ini dibuktikan dengan peningkatan pendaftar peserta didik baru pada tiap tahunnya, tahun sebelumnya jumlah peserta didik di MI Nurul Huda Kota Bengkulu berjumlah 340 orang siswa/i, pada tahun ini jumlah peserta didik di MI Nurul Huda Kota Bengkulu berjumlah 461 orang siswa/i. Maka dari itu MI Nurul Huda Kota Bengkulu telah dipercayai orang tua siswa pada jenjang Sekolah Dasar sebagai tempat untuk menyekolahkan anaknya dan untuk mempermudah anaknya melanjutkan sekolah Islami kejenjang berikutnya.

Setelah melihat latar belakang maka di sini penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu”. Alasan

¹¹Wawancara pribadi dengan waka kurikulum MI Nurul Huda, Bengkulu, 07 Juli 2020.

¹²Deni Wibisono, “*Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD: Studi Kasus Sekolah YASPORBI*”, Vol. 9 No. 1 (2017): h. 47

peneliti mengambil judul tersebut, supaya dengan adanya penelitian ini kita semua bisa mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka identifikasi masalah yang diambil pada penelitian ini yaitu:

1. Kurangnya perhatian orang tua terhadap anak yang berkemampuan rendah
2. Masih ada beberapa anak yang berkemampuan rendah
3. Masih ada tenaga pendidik yang kurang memahami dalam penyampaian materi

C. Batasan Masalah

Mengenai peningkatan layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu untuk menghindari luasnya pokok pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah penelitian yaitu:

1. Tingkat kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan) dan *Assurance* (jaminan mutu).
2. Cara meningkatkan strategi kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan dan pada batasan masalah ini diambil dengan strata atau tingkatan kelas 1A-6A secara acak.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan peneliti dapat dirumuskan yaitu:

1. Seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu ?

2. Bagaimanakah MI Nurul Huda Kota Bengkulu meningkatkan strategi kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian tentang layanan pendidikan siswa di MI Nurul Huda Kota Bengkulu adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu.
2. Untuk mendeskripsikan strategi mutu layanan pendidikan dan meningkatkan kepuasan orang tua, serta loyalitas terhadap pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat, diantaranya yaitu :

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan informasi tentang kepuasan orang tua siswa terhadap layanan Pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu.

2. Secara Praktis

- a) Bagi MI Nurul Huda Kota Bengkulu

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi positif terkait kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu. Selain itu juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan pendidikan sesuai harapan orang tua dan masyarakat.

b) Bagi Orang Tua dan Siswa

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

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

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian 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*). TQM didefinisikan sebagai sebuah pendekatan dalam menjalankan usaha yang berupaya memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. “Crosby defines quality as “*conformance to requirements*” and Juran and Gryna define it as “*fitness for use*” Crosby mendefinisikan kualitas sebagai “kesesuaian dengan persyaratan” dan Juran dan Gryna mendefinisikannya sebagai “kebugaran untuk penggunaan”.

Menurut Stamatis (1996: 75), *Total Quality Service* (TQS) didefinisikan sebagai suatu sistem manajemen strategis dan integratif, yang melibatkan semua manager dan karyawan serta menggunakan metode-metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan berbagai proses agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan

harapan pelanggan. Ini berarti TQS merupakan kualitas pelayanan secara total yang bersifat sinergis.¹³

TQM adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan para pelanggannya untuk saat ini dan masa yang akan datang.¹⁴ Filosofi TQM memang berskala besar, inspirasional dan menyeluruh, namun implementasi praktisnya justru berskala kecil, sangat praktis dan berkembang.¹⁵

TQM (*Total Quality Management*) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM (*Total Quality Management*) adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. Dalam konsep mutu terpadu, pelanggan adalah raja.¹⁶ Konsep ini berbicara tentang bagaimana memberikan sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan, serta kapan dan bagaimana mereka menginginkannya. Konsep ini disesuaikan dengan perubahan harapan dan gaya pelanggan dengan cara mendesain produk dan jasa yang memenuhi dan memuaskan harapan mereka. Dengan memuaskan pelanggan, bisa dipastikan mereka akan kembali lagi dan memberitahu teman-temannya tentang produk atau layanan tersebut.¹⁷

¹³Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), h. 136.

¹⁴Edward Sallis, *Total Quality Management In Education* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2015), h. 62.

¹⁵Edward Sallis, *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Pendidikan* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008), h. 77.

¹⁶Edward Sallis, *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Pendidikan* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008), h. 59

¹⁷Edward Sallis, *Total Quality Management In Education* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2015), h. 49-50.

Layanan adalah kegiatan atau aktivitas yang menawarkan manfaat untuk dijual dengan tujuan tertentu dan pada dasarnya itu tidak berwujud. 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. 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 kejujuran, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas 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 dari faktor-faktor tersebut. Organisasi-organisasi yang menganggap serius pencapaian 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

instansi harus memposisikan pelanggan secara tepat dan proposional agar mutu tersebut bisa dicapai.¹⁸

Dalam hal pelayanan seringkali terkait unsur jasa. Jasa merupakan suatu 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 pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya. Dalam dunia pendidikan jasa yang diberikan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan atau penerima jasa.

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

Pendidikan merupakan produk jasa yang dihasilkan dari lembaga pendidikan yang bersifat nonprofit, sehingga hasil dari proses pendidikan kasat mata. Untuk mengenal lebih dalam tentang pemasaran pendidikan, kita harus mengenal lebih dahulu pengertian dan karakteristik pendidikan pada posisi yang tepat sesuai dengan nilai dan sifat dari pendidikan itu sendiri. Oleh karena itu, pendidikan yang dapat dipasarkan adalah pendidikan yang memiliki persyaratan berikut: (1) memiliki produk sebagai hasil komoditas; (2) produknya memiliki standar, spesifikasi dan kemasan; (3) memiliki

¹⁸Edward Sallis, *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Pendidikan* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008), h. 30-32

sasaran yang jelas; (4) memiliki jaringan dan media; (5) memiliki tenaga pemasaran.¹⁹

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

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL, Parasuraman dkk dalam jurnal Deni Wibisono mengungkapkan ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. 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. 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*

¹⁹Rusdian, *Pengelolaan Pendidikan* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2015), h. 262.

staff berpengaruh terhadap pembentukan mutu layanan, maka upaya-upaya yang mengarah pada modifikasi kinerja perlu menjadi perhatian selanjutnya.

2. *Responsiveness* atau responsif, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* atau jaminan, yaitu berupa kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan oleh konsumen. Dimensi jaminan, yaitu kompetensi (berupa keterampilan dan pengetahuan), kesopanan (keramah-tamahan dan perhatian), dan memiliki sifat yang dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan rasa keragu-raguan pelanggan dan merasa terbebas dari resiko dan bahaya.
4. *Emphaty* atau empati, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang

baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. 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. Bukti fisik berupa gedung, ruangan, fasilitas dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.²⁰

c. Aspek Layanan Pendidikan (*Service Quality*)

1) Layanan pada Aspek Pembelajaran

Dalam aspek pembelajaran ada beberapa komponen pembelajaran. Secara umum komponen tersebut meliputi: a) Tujuan pembelajaran, b) Materi Pembelajaran, c) Metode Pembelajaran, d) Media Pembelajaran, e) Evaluasi Pembelajaran, f) Peserta Didik/ Siswa, g) Pendidik/ Guru.

2) Layanan Pengelolaan

Pengelolaan pendidikan meliputi kegiatan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), pengawasan/ pengendalian (*controlling*).

²⁰Deni Wibisono, “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD: Studi Kasus Sekolah YASPORBI”, Vol. 9 No. 1 (2017): h. 47

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.

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.

5) Layanan Sarana dan Prasarana

Sarana pendidikan adalah semua perangkatan peralatan, bahandan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah.

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

sekolah dengan baik sesuai Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang ada.

Kebutuhan dan gagasan para pelajar seharusnya menjadi fokus utama dari setiap institusi pendidikan. Hal ini tidak berarti bahwa pandangan kelompok-kelompok lainnya diabaikan begitu saja. Pandangan mereka juga tetap diperhitungkan. Meskipun demikian, pelajar adalah alasan utama berdirinya sebuah institusi pendidikan dan reputasi institusi pendidikan itu sendiri ada dipundak para pelajar.²¹

Jadi, 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.

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 menurut Kamus Bahasa Indonesia berasal dari kata puas yaitu merasa senang, lega, gembira, karena sudah terpenuhi hasrat hatinya.

²¹Edward Sallis, *Total Quality Management In Education* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2015), h. 60.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, perasaan senang dan kelegaan seseorang dikarenakan terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai.²² Kepuasan juga diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan manajemen.²³ Sumarwan menjelaskan proses pembentukan kepuasan melalui *the expectancy disconfirmation model*, yaitu kepuasan yang terbentuk setelah membandingkan harapan mengenai bagaimana produk atau jasa tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*) dengan kinerja produk atau jasa sesungguhnya (*actual performance*).²⁴

Pelanggan pendidikan dibagi menjadi 2, yaitu pelanggan eksternal dan internal. Ketika fokus utama dari sekolah, perguruan tinggi atau universitas adalah pelanggan eksternalnya-pelajar, orang tua dan lain-lainnya, maka penting untuk diingat bahwa setiap orang yang bekerja dalam masing-masing institusi tersebut turut memberikan jasa bagi para kolega mereka, yaitu pelanggan internal.²⁵

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

²²Dessy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: Amelia, 2002), h. 365.

²³Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), h. 101.

²⁴Rahma & Hartoyo, "Pengaruh Karakteristik Orang Tua dan Sekolah terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar", *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, Vol. 3, No. 2 (2010), h. 165.

²⁵Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*(Yogyakarta: IRCiSoD, 2015), h. 58.

pelanggan rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh Parasuraman dkk, bahwa kualitas pelayanan merupakan aktifitas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.²⁶

Kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan dapat diamati pada perilaku siswa yang melakukan kegiatan rutin. Loyalitas lebih mengacu pada perilaku yang relatif stabil dalam jangka panjang dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan kegiatan secara terus-menerus terhadap program lembaga pendidikan yang dipilih.²⁷

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 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

²⁶Ilyas Ridha, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening*, (Tesis, Universitas Bung Hatta: 2015), h. 41.

²⁷Rusdiana, *Pengelolaan Pendidikan* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2015); h. 266.

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

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan, 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 berdasarkan jasa yang diterima dibandingkan informasi/janji dari iklan.

b. Mengukur Kepuasan Orang Tua

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.²⁸

Menurut panduan manajemen sekolah, keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Dilihat dari jenis pelanggannya, sekolah dikatakan berhasil jika :

1. Siswa puas dengan layanan sekolah. Misalnya puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan guru maupun pimpinan dan puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah. Intinya, siswa menikmati situasi sekolah.
2. Orang tua puas dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan kepada orang tua. Misalnya, puas karena menerima laporan periodik tentang perkembangan siswa maupun program-program sekolah.

²⁸Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*: (Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, 2010), h. 28.

3. Pihak pemakai/penerima lulusan (perguruan tinggi, industri dan masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan.
4. Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah. Misalnya, dalam pembagian kewajiban kerja, hubungan guru/ karyawan/ pimpinan, honorarium/ gaji dan sebagainya.²⁹

3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua

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

²⁹Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam* (Erlangga), h. 202.

kualitas dari produk atau jasa, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek 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.

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.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.³⁰

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

4. Indikator Kepuasan Orang Tua

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya). Dari definisi tersebut kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah

³⁰Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*: (Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, 2010), h. 36.

harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.³¹

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi rasa dan pengalamannya dengan pelanggan lain. Indikator kepuasan orang tua menurut Irawan dalam jurnal Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah adalah sebagai berikut:

a. Kepuasan jasa secara menyeluruh

Orang Tua akan merasa puas apabila pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan bagus dan tidak mengecewakan orang tua.

b. Merekomendasikan kepada pihak lain

Orang tua yang merasa puas akan memberikan informasi kepada kerabat dan temannya jika kinerja yang diberikan baik dan bagus.

c. Akan menggunakan jasa kembali

Orang tua puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan, orang tua pasti akan menggunakan kembali jasa tersebut.³²

Menurut teori Kotler dalam jurnal Suwardi, menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen (konsumen disini ialah orang tua siswa). Indikator kepuasan konsumen dapat dilihat dari :

a. *Re-purchase* : membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa.

³¹Marno dan Triyo Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*: (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), h. 114.

³²Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah, "*Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*", Vol. 1 No. 2 (September 2016): h. 111.

- b. Menciptakan *Word-of-Mouth* : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- c. Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
- d. Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama : Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.³³

5. Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembentukan pribadi manusia. Menyadari akan hal tersebut, pemerintah sangat serius menangani pendidikan dan berusaha terus untuk peningkatan mutu pendidikan, sebab dengan sistem pendidikan yang baik diharapkan muncul generasi penerus bangsa yang berkualitas dan mampu mengadakan perubahan kearah yang lebih baik dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan tersebut pada tahun 2005 pemerintah mengeluarkan Peraturan RI nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, peraturan ini merupakan usaha pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. Peraturan pemerintah tersebut berbunyi: (1) Proses pembelajaran pada suatu satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan menantang, memotivasi peserta didik untuk berprestasi aktif serta memberikan ruangan yang cukup bagi prakarsa, kreatifitas dan kemandirian sesuai bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis pesertadidik, (2) Dalam proses

³³Suwardi, "*Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*", Vol. 11 No. 1 (April 2011): h. 56.

pembelajaran, pendidik dituntut dapat memberikan keteladanan (sebagai panutan dan contoh yang baik bagi siswa), (3) Setiap satuan pendidikan melakukan perencanaan proses pembelajaran pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang aktif dan dinamis.³⁴

Untuk meningkatkan mutu pendidikan di sekolah, Sudarwan Danim mengatakan bahwa jika sebuah institusi hendak meningkatkan mutu pendidikan nya maka minimal harus melibatkan lima faktor yang dominan, yaitu:

- a. Kepemimpinan kepala sekolah: kepala sekolah harus memiliki dan memahami visi kerja secara jelas, mampu dan mau bekerja keras, mempunyai dorongan kerja yang tinggi, tekun dan tabah dalam bekerja, memberikan layanan yang optimal dan disiplin kerja yang kuat.
- b. Guru: pelibatan guru secara maksimal, dengan meningkatkan kompetensi dan profesi kerja guru dalam kegiatan seminar, lokakarya serta pelatihan sehingga hasil dari kegiatan tersebut diterapkan di sekolah.
- c. Siswa: pendekatan yang harus dilakukan adalah “anak sebagai pusat” sehingga kompetensi dan kemampuan siswa dapat digali sehingga sekolah dapat menginventarisir kekuatan yang ada pada siswa.

³⁴Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005

- d. Kurikulum: adanya kurikulum yang konsisten, dinamis dan terpadu dapat memungkinkan dan memudahkan standar mutu yang diharapkan sehingga *goals* (tujuan) dapat dicapai secara maksimal.
- e. Jaringan kerjasama: jaringan kerjasama tidak hanya terbatas pada lingkungan sekolah dan masyarakat semata (orang tua dan masyarakat) tetapi dengan organisasi lain, seperti perusahaan atau instansi pemerintah sehingga output dari sekolah dapat terserap didalam dunia kerja.

Zamroni memandang bahwa peningkatan mutu pendidikan dapat diwujudkan dengan mengoptimalkan model *The Total Quality Management* (TQM) di sekolah. Teori ini menjelaskan bahwa mutu pendidikan dengan model TQM ini mencakup tiga kemampuan, yaitu: kemampuan akademik, sosial dan moral. Teori ini juga menyebutkan bahwa mutu sekolah ditentukan oleh tiga variabel, yakni kultur sekolah, proses belajar mengajar dan realitas sekolah. Kultur sekolah merupakan nilai-nilai, kebiasaan-kebiasaan, upacara-upacara, slogan-slogan dan berbagai perilaku yang telah lama terbentuk di sekolah dan diteruskan dari satu angkatan keangkatan berikutnya, baik secara sadar maupun tidak. Kultur ini diyakini mempengaruhi perilaku seluruh komponen sekolah, yaitu guru, kepala sekolah, staf administrasi, siswa dan juga orang tua siswa. Kultur yang kondusif bagi peningkatan mutu akan mendorong perilaku warga kearah peningkatan mutu sekolah, sebaliknya

kultur yang tidak kondusif akan menghambat upaya menuju peningkatan mutu sekolah.³⁵

B. Kajian Terdahulu

Adapun kajian hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan ”Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu” adalah :

1. Penelitian Frisca Windriati yang berjudul “Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang”. Kajian ini menunjukkan : Penilaian kenyataan pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *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 harapa-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.

³⁵Moh. Saifulloh dkk, “*Jurnal Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah*”, Vol. 5 No. 2 (November 2012)

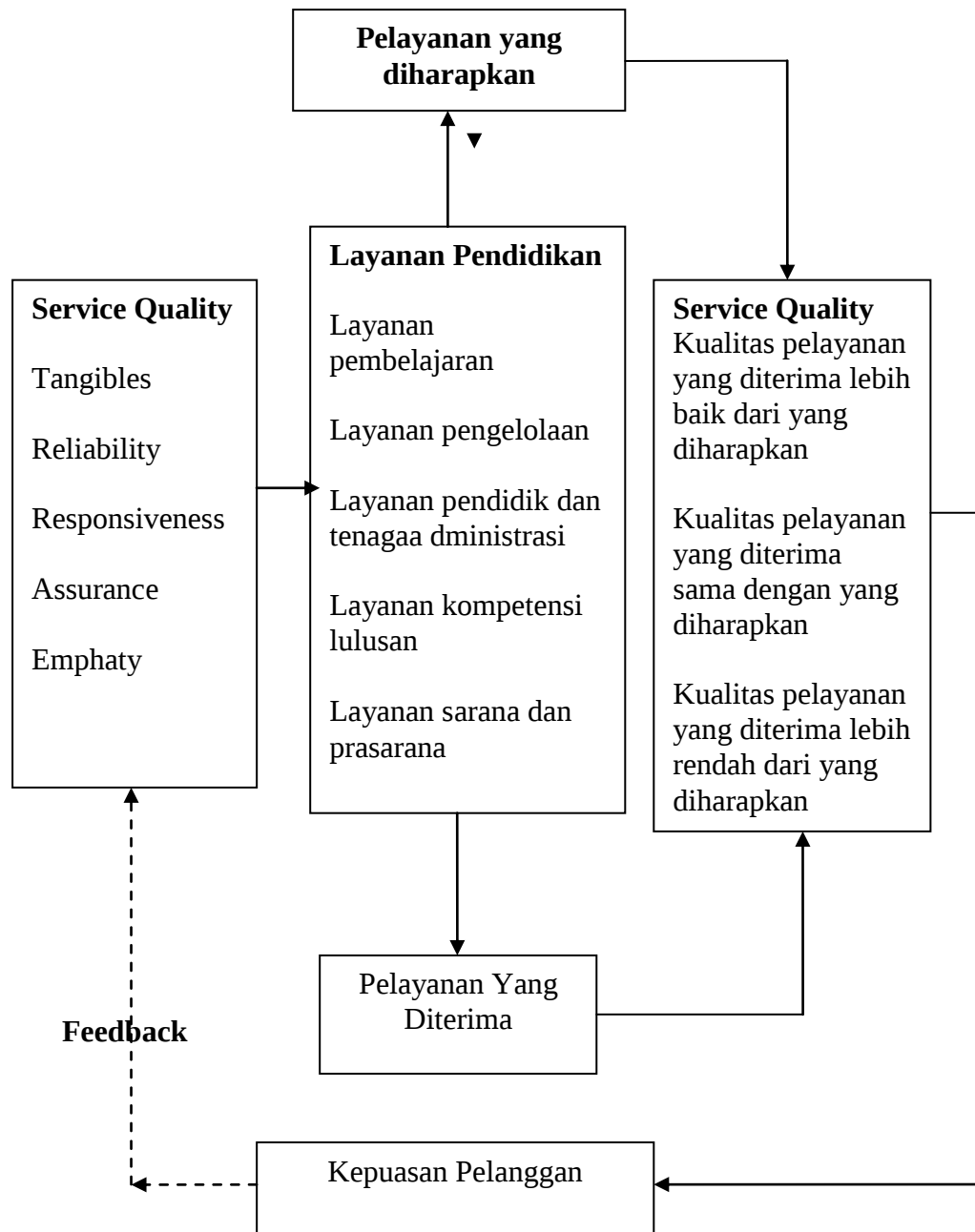
2. Skripsi dari Durrotun Nafisah (133311036) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang”. Diketahui bahwa mean dari kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang sebesar 90,7 atau berada pada interval 92-99 yang berarti bahwa kepuasan orang tua siswa MI Darul Ulum Semarang tergolong “Cukup”. Golongan ini dapat dilihat dari angket yang disebar seperti layanan gedung dan halaman sekolah yang mendapat nilai sebesar 130, menciptakan lingkungan yang nyaman dan tenang sebesar 136, layanan fasilitas sekolah sebesar 136, layanan dan kesehatan sekolah sebesar 136 dan membuat orang lain merasa kagum dengan siswa yang bersekolah di MI Darul Ulum Semarang sebesar 148 yang memiliki nilai lebih rendah dari angket-angket yang lain. Banyak responden yang memilih jawaban cukup pada angket kepuasan orang tua siswa, namun angket-angket yang mendapat nilai paling rendah adalah seperti halnya diatas menjadikan kepuasan orang tua siswa tergolong cukup baik.
3. Skripsi dari Nur Dwi Jayanti (11511244017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi pengunjung dalam seminggu mencapai 500 orang. Sampel penelitian adalah konsumen yang membeli makanan dan minuman di Legend Premium Coffee dengan jumlah 85 konsumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket tertutup dengan skala *likert*. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan di Legend Premium Coffee pada kategori baik 66% dan cukup 34%, pada indikator kualitas pelayanan kehandalan memiliki kategori baik 62,3% dan cukup 37,7%, ketanggapan memiliki kategori baik 34% dan cukup 66%, jaminan memiliki kategori baik 43,5% dan cukup 56%, perhatian memiliki kategori baik 55,4% dan cukup 44,5%, bukti fisik memiliki kategori baik 70,5% dan cukup 29,5%.

C. Kerangka Berfikir

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 dalam penelitian ini tergambar pada gambar sebagai berikut :

Gambar 2.1



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Suharsimi Arikunto mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian dengan data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Metode deskriptif kualitatif merupakan suatu proses penelitian yang dilakukan secara wajar dan natural sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi, serta jenis data yang dikumpulkan.³⁶

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner sebagai data utama, dokumentasi dan wawancara sebagai data pendukung. Kuesioner merupakan lembaran yang berisi beberapa pertanyaan dengan struktur yang baku.³⁷ Terkait jenis penelitian ini, maka penelitian ini berupaya mendeskripsikan kepuasan layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu.

³⁶Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2011). hlm. 140.

³⁷Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*: (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2014), h. 49.

B. Setting Penelitian

1. Penelitian ini dilaksanakan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu yang beralamatkan di Jl. Danau I Panorama, Kec.Singgaran Pati, Kota Bengkulu.
2. Waktu penelitian 14 Juli s/d 25 Agustus 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Dengan kata lain, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.³⁸ Rosady Ruslan menjelaskan bahwa, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan.³⁹

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terpilih atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁰ Dalam penelitian ini populasinya adalah semua orang tua siswa MI Nurul Huda Kota Bengkulu yang berjumlah 461 orang. Dengan rincian sebagai berikut:

³⁸Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*: (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2016), h. 117.

³⁹Rosady Ruslan, *Metodologi Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h.133.

⁴⁰Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: PustakaBaru Press, 2014), h. 65.

Tabel 3.1
Populasi Orang Tua Siswa/i MI Nurul Huda Kota Bengkulu

No	Orang Tua Kelas	L	P	Jumlah
1.	1 A	15	11	26
2.	1 B	16	10	26
3.	1 C	16	10	24
4.	1 D	12	12	24
5.	1 E	10	9	19
6.	2 A	18	12	30
7.	2 B	15	14	29
8.	2 C	18	11	29
9.	3 A	12	15	27
10.	3 B	12	16	28
11.	3 C	17	10	27
12.	4 A	15	15	30
13.	4 B	17	11	28
14.	5 A	16	13	29
15.	5 B	11	16	27
16.	6 A	14	16	30
17.	6 B	10	16	26
Total		244	217	461

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴¹ Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga

⁴¹Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*: (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2016), h. 120.

dan waktu, maka peneliti dapat diberlakukan untuk populasi harus betul-betul relative (mewakili).⁴² Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan sistem random (acak) sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, antara lain : $n = N (1 + N e^2)$

Dimana: n = Sampel, N = Populasi, e = Perkiraan tingkat kesalahan.⁴³

Suharsimi Arikunto menyatakan bahwa “apabila subjek penelitian (populasi) kurang dari seratus orang, maka lebih baik di ambil seluruhnya, akan tetapi jika subjeknya lebih dari seratus orang, maka lebih baik diambil sekitar 10%-15% atau 20%-25%.

Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 10%. Dari populasi sehingga didapatkan sampel sebanyak 46 orang dengan cara perhitungan berikut:

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \frac{10}{100} \times \text{Jumlah Populasi} \\ &= 0,1 \times 461 \\ &= 46,1\end{aligned}$$

Tabel 3.2
Sampel Orang Tua Siswa/i MI Nurul Huda Kota Bengkulu

No	Orang Tua Kelas	L	P	Jumlah
1.	1A	4	4	8
2.	2A	4	4	8
3.	3A	4	4	8
4.	4A	4	4	8
5.	5A	4	3	7

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*,... h. 81

⁴³Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*: (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2013), h. 34.

6.	6A	3	4	7
Total		23	23	46

D. 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, dokumentasi dan lainnya. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden).⁴⁴ 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.

Tujuan digunakan metode ini adalah untuk memperoleh data-data terkait kepuasan orang tua siswa di MI Nurul Huda Kota Bengkulu.

2. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.⁴⁵ Metode ini

⁴⁴Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*: (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2016), h. 77.

⁴⁵Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*: (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2016), h. 87.

digunakan untuk mengetahui sarana prasarana, kondisi lingkungan, geografis dan keadaan siswa, guru, maupun pegawai untuk memperjelas data dan gambaran tentang MI Nurul Huda Kota Bengkulu dengan cara mendatangi tempat penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.⁴⁶ Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁴⁷ Penelitian dengan menggunakan metode dokumentasi berarti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen catatan harian dan sebagainya.

Tujuan digunakan metode ini adalah untuk memperoleh data tambahan dalam mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu.

4. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan yang berbentuk tanya jawab dengan tatap muka, tanya jawab dilakukan secara sistematis telah terencana dan mengacu pada tujuan penelitian yang dilakukan. Dengan kata lain wawancara adalah suatu proses pengumpulan data untuk suatu penelitian.

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan berhadapan secara langsung dengan yang di wawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab pada

⁴⁶Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*: (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2016), h. 90.

⁴⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 124

kesempatan lain.⁴⁸

Macam-macam wawancara, yaitu: wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur.⁴⁹

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternative dan jawabannya pun telah disiapkan.

b. Wawancara semi terstruktur

Jenis wawancara ini lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.

c. Wawancara tak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

⁴⁸Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Prendamedia Group, 2011), h. 138

⁴⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, h. 115-116

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur. Tujuan digunakan metode ini adalah untuk mendeskripsikan strategi mutu layanan pendidikan dan cara meningkatkan kepuasan orang tua, serta loyalitas terhadap pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu.

E. Instrumen Pengumpulan Data

1. Definisi Konsep Variabel

a. 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 menurut Kamus Bahasa Indonesia berasal dari kata puas yaitu merasa senang, lega, gembira, karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, perasaan senang dan kelegaan seseorang dikarenakan terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai.⁵⁰ Pelanggan adalah semua orang yang menuntut penyedia jasa untuk memenuhi standar kualitas tertentu akan berpengaruh pada performasi perusahaan atau lembaga.

Kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan dapat diamati pada perilaku siswa yang melakukan kegiatan rutin. Loyalitas lebih mengacu pada perilaku yang relatif stabil dalam jangka panjang dari unit-unit pengambilan

⁵⁰Dessy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: Amelia, 2002), h. 365.

keputusan untuk melakukan kegiatan secara terus-menerus terhadap program lembaga pendidikan yang dipilih.⁵¹

b. Layanan Pendidikan

Layanan adalah kagiatan atau aktivitas yang menawarkan manfaat untuk dijual dengan tujuan tertentu dan pada dasarnya itu tidak berwujud. 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. Makna lain dari layanan adalah “produk yang tidak berwujud yang ditawarkan untuk memuaskan pelanggan”.

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.

2. Definisi Operasional Variabel

Pada penelitian ini yang menjadi variabelnya ialah “kepuasan orang tua siswa”. Dimana pada penelitian ini mengukur tingkat kepuasan orang tua

⁵¹Rusdiana, *Pengelolaan Pendidikan* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2015); h. 266.

siswa dalam layanan pendidikan dan strategi untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan.

3. Kisi-kisi Instrumen

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yang berupa pertanyaan tentang layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu. Kuesioner yang digunakan berupa angket tertutup, angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang tepat dengan memberi tanda ceklist (√).

Tabel 3.3

“Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan”

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan nomor
Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	1. Gedung atau ruang kelas untuk belajar 2. Media atau alat pembelajaran 3. Sarana dan prasarana untuk ekstrakurikuler	1, 2, 3
	2. <i>Reliability</i> (keandalan)	1. Kedisiplinan dan penanaman karakter terhadap peserta didik 2. Penyaluran bakat dan minat sesuai kemampuan siswa 3. Sinkronisasi kurikulum yayasan dengan DIKNAS/KEMENAG	4, 5, 6
	3. <i>Assurance</i> (jaminan)	<i>Quality Assurance</i> (jaminan mutu) 1. Sholat dengan kesadaran 2. Hafal 2 Juz Al-Qur'an (Juz 29-30) 3. Senang belajar dan membaca 4. Mampu berkomunikasi bahasa Arab dan bahasa Inggris sederhana 5. Hafal 40 hadits 6. Hafal dzikir dan do'a sesudah sholat	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 dan 20

		7. Berakhlak Islami 8. Berkemampuan dasar matematis 9. Berkemampuan komunikasi yang baik, bersih, rapi, disiplin dan berwawasan lingkungan	
--	--	--	--

1. Uji Coba Instrumen

Secara umum, kita dapat menguji instrumen yang telah disusun peneliti, yaitu menguji keandalan dan validitas pengukuran. Tentunya dalam penyusunan sebuah kuesioner harus benar-benar dapat menggambarkan tujuan dari penelitian tersebut (valid) dan juga dapat konsisten bila pertanyaan tersebut dijawab dalam waktu yang berbeda (reliabel).

a. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah menerangkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat digunakan dengan tepat mengukur apa yang hendak diukur.

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagian suatu derajat ketetapan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur, adapun rumus yang digunakan untuk mengukur validitas angket penelitian adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Korelasi antara variabel X dengan Y

N = Jumlah responden

x = Jumlah skor butir

y = Jumlah skor total

Σx^2 = Jumlah kuadrat dari skor butir

Σy^2 = Jumlah kuadrat dari skor total

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas berasal dari kata dalam bahasa Inggris *rely*, yang berarti percaya, dan *reliable* yang berarti dapat dipercaya. Dengan demikian reliabilitas dapat diartikan sebagai kepercayaan. Kepercayaan hubungan dengan ketetapan dan konsisten.

Instrumen yang dikatakan reliabel jika memberikan hasil yang tetap atau konsisten apabila diteskan berkali-kali. Untuk mengetahui reliabilitas angket, peneliti menggunakan teknik *Alfa Cronbach*. Proses perhitungannya dengan menggunakan rumus koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach* yaitu:⁵²

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir item

σ_t^2 = Varians total

Rumus mencari varians total:

$$s_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

⁵²Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 165.

Rumus mencari varians butir item:

$$s_i^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \frac{(\sum X_i)^2}{n^2}$$

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 kuantitatif. Untuk menjawab seberapa besar tingkat kepuasan orangtua siswa terhadap layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu, maka digunakan pengkategorian berdasarkan kriteria penilaian 5 tingkat (skala *likert*) skala *likert* merupakan pertanyaan yang menunjukkan tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan responden yang terdiri dari:

Tabel 3.4
Skala *Likert*

No	Kategori	Skor
1.	Sangat Puas	5
2.	Puas	4
3.	Cukup Puas	3
4.	Tidak Puas	2
5.	Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Sugiyono (2010: 135)

Rumus yang digunakan untuk menghitung persentase berpedoman dari hasil angket, sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

f = Jumlah skor frekuensi

N = Sampel

P = Angka Persentase

Tabel 3.5
Kategori persentase

No	Persentase (%)	Kategori
1.	< 21%	Sangat Tidak Puas
2.	21%-40%	Tidak Puas
3.	41%-60%	Cukup Puas
4.	61%-80%	Puas
5.	81%-100%	Sangat Puas

Sumber: Arikunto (2009: 44)

Hasil persentase digunakan untuk memberikan jawaban atas kepuasan dari layanan pendidikan. Analisis diarahkan pada beberapa item pertanyaan yang dikembangkan dari tiga layanan pendidikan yang menentukan kepuasan orang tua. Item tersebut diwujudkan dalam jenis questionnaire, yaitu respon/ kenyataan yang dialami orang tua. Nilai maksimal yang diharapkan adalah 100% dan minimum 0%.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Singkat MI Nurul Huda Kota Bengkulu

1. Sejarah Berdirinya MI Nurul Huda Kota Bengkulu

Berdirinya yayasan pendidikan Islam dan Dakwah Nurul Huda Bengkulu, berawal dari usaha menyelamatkan penyelenggaraan pendidikan yang diselenggarakan oleh Badan Pengurus Madrasah Nurul Huda di Kelurahan Jembatan Kecil Kotamadya Bengkulu, yang menyelenggarakan Pendidikan setingkat Sekolah Dasar (SD) yaitu Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Bengkulu.

Madrasah Nurul Huda didirikan Sejak tahun 1942, oleh tokoh-tokoh masyarakat jembatan kecil dengan lokal belajar sebanyak tiga lokal, luas 90 m² berada diatas tanah wahaf dari salah seorang warga bernama ANIDA almarhumah, seluas ± 500 m².

Pada tahun 1982 salah seorang anak dari almarhumah ingin memiliki tanah tersebut dengan mengugat tanah tersebut melalui Pengadilan Negeri Bengkulu dan seterusnya ke Pengadilan Tinggi Bengkulu dan berakhir ke Mahkamah Agung RI. Dan berakhir dengan Mahkamah Agung RI memenangkan Gugatannya dan pada tanggal 28 Oktober 1996 oleh Pengadilan Negeri Bengkulu gedung tersebut dieksekusi/dibongkar dan tanah lokasinya tersebut diserahkan ke penggugat.

Sejak saat tersebut, Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda tidak mempunyai tempat belajar lagi dan murid sebanyak 236 orang beserta guru sebanyak 19 orang hampir saja berhenti kegiatan belajar mengajarnya. Sambil mencari jalan keluar untuk mengatasi tempat belajar untuk sementara di gedung M.T.s.N I Bengkulu yang mendapat izin selama 8 bulan yaitu sampai berakhir tahun ajaran 1995/1996.

Dengan kemampuan terbatas dan waktu yang sangat singkat, akhirnya Kepala Sekolah KH. Yakin Sabri HS dapat memindahkan tempat belajar mengajar ke sebuah rumah penduduk yang kemudian direnovasi menjadi ruang kelas sebanyak 4 ruang, yang berlokasi di Jalan Danau I Kelurahan Panorama Kota Madya Bengkulu. Sejak dibukanya tahun ajaran baru 1996/1997 maka segala kegiatan Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Bengkulu berada ditempat tersebut dengan waktu belajar pagi dan sore hari.

Karena Badan Pengurus Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda sudah tidak aktif lagi, untuk menjamin kelangsungan penyelenggaraan Pendidikan yang ada, maka pada bulan Oktober 1996:

1. Didirikan YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM NURUL HUDA. – dengan Akte Notasi Hj. Mas Ayu Fatimah SH, No. 33 Tahun 1996.
2. Pada tahun 2011 dengan akte notaris Neti Harini SH nama Yayasan berubah menjadi yayasan pembina madrasah Nurul Huda Bengkulu. No. 11 Tahun 2011.

3. Nama yayasan berubah dengan wawasan yang luas, yaitu yayasan pendidikan Islam dan dakwah Nurul Huda Kota Bengkulu. dengan Akte Notaris Hj. Rizfitriani alamsyah, SH. No. 117 Tahun 2012.

Dengan segala keterbatasan yang ada pada YAYASAN, Alhamdulillah perkembangan Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda terus membaik dan kegiatan YAYASAN bertambah dengan mendirikan TAMAN PENDIDIKAN AL-QU'AN (TPQ) Madrasah Diniyah Awaliyah (MDA) serta merintis penyelenggaraan Majelis Ta'lim Nurul Huda. dengan Jamaah masyarakat sekitar. Pada tahun 2014, selang beberapa bulan wafatnya pendiri yayasan almarhum KH. Yakin Sabri, HS, Alhamdulillah telah terbangun masjid yang diberi nama Masjid Nurul Qur'an yang berlokasi di komplek yayasan. Selanjutnya pada tahun 2015, atas inisiatif pendiri yayasan sekaligus pembina yayasan Hj. Husnaini telah terbangun Raudhatul Athfal Misbahul Khair yang insya Allah beroperasi Tahun Ajaran 2015/2016. Adapun yang pernah menjadi kepala sekolah di MI Nurul Huda Kota Bengkulu sebagai berikut:

- a) KH. Yakin Sabri, HS
- b) Fatmawati, S.Pd
- c) Karmila, M.Pd
- d) Drs, Tarmizi, M.TPd
- e) Ramlan Hattasomi, S.Pd
- f) Susanti, M.Td

2. Visi dan Misi

Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan aktifitasnya selalu tertumpu pada garis-garis besar kebijakan yang telah ditetapkan. Salah satu garis-garis besar yang dijadikan acuan dalam setiap usaha yang dilakukan adalah visi dan misi yang diemban oleh organisasi atau instansi tersebut sebagai halnya dengan MI Nurul Huda Kota Bengkulu di dalam aktifitasnya juga melakukan landasan visi dan misi yang akan dicapai. Adapun visi dan misi MI Nurul Huda Kota Bengkulu adalah:

a. Visi

“Madrasah Ibtidaiyah Sebagai Pembinaan Adab, Aqidah dan Ibadah Sekaligus Sebagai Pusat Pengembangan Dirasat Islamia, Sains dan Teknologi yang Berasaskan pada Nilai-nilai ke-Islaman dan ke-Indonesiaan”.

b. Misi

Untuk mencapai visi tersebut, MI Nurul Huda Kota Bengkulu mengembangkan misi MI Nurul Huda Kota Bengkulu sebagai berikut:

1. Melaksanakan Pendidikan dengan Sistem Terpadu dan Model dalam Kurikulum Pendidikan Nasional dan Pendidikan Diniyah.
2. Terciptanya Insan Yang Beradab, Berilmu, Beriman serta Berakhlakul Karimah Yang Cerdas, Kreatif dan Inofatif.

3. Melahirkan Generasi Muda Muslim Unggul Penerus dalam Mewujudkan Cita-Cita Kemerdekaan Bangsa dan Nilai-nilai luhur Agama .

3. Keadaan Guru dan Siswa

a. Guru

Pada tahun pelajaran 2019/2020 jumlah guru MI Nurul Huda Kota Bengkulu sebanyak 32 guru, terdiri dari : guru tetap yayasan sebanyak 32 orang, dilihat dari jenjang pendidikannya, keadaan guru MI Nurul Huda Kota Bengkulu menunjukkan bahwa terdapat 29 guru berpendidikan S-1 dan 3 guru berpendidikan S-2. Dari 32 guru yang ada tersebut hampir semua guru mengajar mata pelajaran sesuai disiplin ilmunya (sesuai dengan kualifikasi akademiknya) sehingga dikategorikan memiliki kompetensi profesional.

Tabel 4.1
Jumlah personil / tenaga guru Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu

Kepegawaian	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Guru PNS	-	-	-
Guru Non-PNS	5	23	28
TU PNS	-	-	-
TU Non-PNS	-	2	2
Staff Yayasan	1	1	2

Security	1	-	1
JUMLAH	7	26	33

b. Siswa

Mayoritas peserta didik MI Nurul Huda adalah penduduk Kota Bengkulu, jumlah murid secara keseluruhan adalah 461 orang yang dibagi dalam VI lokal belajar. Untuk Lebih Jelasnya Jumlah Siswa MI Nurul Huda Kota Bengkulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Jumlah siswa/i Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu

Kelas	Rombel	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
I	5	69	52	121
II	3	51	37	88
III	3	41	41	82
IV	2	32	26	58
V	2	27	29	56
VI	2	24	32	56
JUMLAH	17	244	217	461

4. Pendidikan Yang Dilaksanakan

Pendidikan yang dilaksanakn di MI Nurul Huda Kota Bengkulu sudah sangat memadai, dari proses kegiatan belajar mengajar maupun kegiatan ekstrakurikuler.

5. Kondisi Sarana dan Prasarana

Dari hasil observasi atau pengamatan secara langsung dapat peneliti katakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di MI Nurul Huda Kota Bengkulu ini sudah sangat memadai sebagai pendukung proses kegiatan belajar mengajar maupun kegiatan ekstrakurikuler dan sesuai dengan keadaan dan situasi lingkungan di sekitar sekolah. Bagian depan sekolah sudah di kelilingi dengan pagar besi dan tembok. Untuk lebih jelasnya di sajikan dalam tabel:

Tabel 4.3
Jumlah sarana prasarana dan kondisi bangunan

No	Jenis bangunan	Jumlah	Keterangan
1.	Ruang kelas	16	Baik
2.	Ruang kepala sekolah	1	Baik
3.	Ruang guru	1	Baik
4.	Ruang tata usaha	1	Baik
5.	Ruang perpustakaan	1	Baik
6.	Ruang UKS	1	Baik
7.	Ruang LPP	1	Baik

8.	Toilet guru	3	Baik
9.	Toilet siswa	8	Baik
10.	Pos satpam	1	Baik
11.	Musholla	1	Baik
12.	Gudang	1	Baik
13.	Tempat bermain/halaman olahraga	1	Baik
14.	Perpustakaan	1	Baik

Tabel 4.4
Sarana prasarana pendukung pembelajaran

No	Jenis sarpras	Jumlah	Kondisi
1.	Kursi siswa	430	Baik
2.	Meja siswa	215	Baik
3.	Kursi guru di ruang kelas	16	Baik
4.	Meja guru di ruang kelas	16	Baik
5.	Papan tulis	16	Baik
6.	Lemari di ruang kelas	16	Baik
7.	Alat peraga PAI	10	Baik
8.	Alat peraga IPA	10	Baik
9.	Meja pingpong (tenis	1	Baik

	meja)		
10.	Lapangan bulu tangkis	1	Baik
11.	Lapangan voli	1	Baik

Tabel 4.5
Sarana prasarana pendukung lainnya

No	Jenis sarpras	Jumlah	Kondisi
1.	Laptop	4	Baik
2.	Komputer	2	Baik
3.	Printer	3	Baik
4.	Televisi	1	Baik
5.	Meja guru & pegawai	24	Baik
6.	Kursi guru & pegawai	40	Baik
7.	Lemari arsip	3	Baik
8.	Kotak obat (P3K)	3	Baik
9.	Pengeras suara	2	Baik
10.	Washtafel (tempat cuci tangan)	4	Baik
11.	AC (pendingin ruangan)	3	Baik
12.	LCD proyektor	1	Baik
13.	Layar (screen)	1	Baik
14.	Mobil ambulance	1	Baik

B. Kurikulum MI Nurul Huda Kota Bengkulu

Pada pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di MI Nurul Huda Kota Bengkulu menggunakan kurikulum DIKNAS (K13), kurikulum KEMENAG dan kurikulum yayasan (kurikulum diroso).

C. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen dilakukan untuk melihat apakah pertanyaan tersebut layak atau tidak digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji coba instrumen maka diperoleh data validitas, dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Secara teknis uji validasi dibantu dengan kisi-kisi instrumen. Dalam kisi-kisi instrumen tersebut terdapat indikator sebagai tolak ukur dan nomor item pertanyaan yang telah dijabarkan dari indikator. Uji validasi lapangan dalam penelitian ini menggunakan 46 orang tua siswa sebagai sampel dan mengisi angket.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 46 orang tua siswa kelas 1B-6B (secaraacak) MI Nurul Huda Kota Bengkulu. Jumlah butir pertanyaan yang diujikan yaitu 25 pertanyaan. Dalam uji validitas peneliti menggunakan rumus *korelasi point biserial* dengan menggunakan Microsoft Excel.

Perhitungan validitas item pertanyaan dilakukan dengan penafsiran koefisien korelasi, yakni r hitung dibandingkan dengan r tabel taraf signifikan 5%, dengan jumlah responden 46 orang tua siswa sehingga r

tabel yang diperoleh sebesar 0,29. Apabila r hitung lebih besar ($>$) dari r tabel maka dapat dikatakan valid.⁵³ Dan hasil uji validasi ini menyatakan bahwa terdapat 5 butir pertanyaan yang tidak valid yaitu pertanyaan nomor 2, 11, 12, 19 dan 20. Sedangkan pertanyaan yang valid sebanyak 20 pertanyaan. Pengujian item pertanyaan dilakukan dengan *microsoft excel*, hasilnya dapat dilihat di lampiran.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen

PERTANYAAN	VALIDITAS
1	VALID
2	TIDAK VALID
3	VALID
4	VALID
5	VALID
6	VALID
7	VALID
8	VALID
9	VALID
10	VALID
11	TIDAK VALID
12	TIDAK VALID
13	VALID
14	VALID
15	VALID
16	VALID
17	VALID
18	VALID
19	TIDAK VALID
20	TIDAK VALID
21	VALID
22	VALID
23	VALID
24	VALID
25	VALID

⁵³Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 50.

2. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan *reliable* dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$.⁵⁴

Menghitung nilai reliabilitas instrumen menggunakan rumus r_{11} .

$$\begin{aligned}
 r_{11} &= \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right] \\
 &= \left[\frac{25}{(24)} \right] \left[1 - \frac{8,55}{22,07} \right] \\
 &= [1,04] [1 - 0,38] \\
 &= 1,04[0,62] \\
 r_{11} &= 0,64 \\
 r_{\text{tabel}} &= 0,29
 \end{aligned}$$

Instrumen penelitian dinyatakan *reliable* jika (r_{11}) $> 0,6$.

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan menunjukkan bahwa $0,64 > 0,6$ sehingga pertanyaan tersebut dinyatakan *reliable*.

D. Nilai TSR (Tinggi, Sedang, Rendah) Keseluruhan

1. Frekuensi Data

Tabel 4.7
Frekuensi Data Variabel

No	X	F	F.X
1	58	1	58
2	59	1	59

⁵⁴Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 57.

3	60	1	60
4	62	3	186
5	63	2	126
6	65	1	65
7	66	1	66
8	68	2	136
9	70	1	70
10	71	1	71
11	72	3	216
12	73	3	219
13	74	4	296
14	75	2	150
15	76	2	152
16	78	3	234
17	79	3	237
18	80	2	160
19	83	2	166
20	84	1	84
21	85	3	255
22	87	1	87
23	95	3	285
Jumlah		46	3438

2. Mean data

$$\bar{x} = \frac{\sum f \cdot x}{n}$$

$$= \frac{3438}{46} = 74,73$$

3. Standar Deviasi Data

Tabel 4.8
Standar Deviasi Variabel

X	X ²	$\bar{x} = \frac{\sum f \cdot x}{n}$	X	X ²
74	5476	74,73	-0,73	0,53
79	6241	74,73	4,27	18,23
85	7225	74,73	10,27	105,47
78	6084	74,73	3,27	10,69
85	7225	74,73	10,27	105,47
95	9025	74,73	20,27	410,87
74	5476	74,73	-0,73	0,53
68	4624	74,73	-6,73	45,29
95	9025	74,73	20,27	410,87
73	5329	74,73	-1,73	2,99
75	5625	74,73	0,27	0,07
70	4900	74,73	-4,73	22,37
71	5041	74,73	-3,73	13,91
78	6084	74,73	3,27	10,69

79	6241	74,73	4,27	18,23
62	3844	74,73	-12,73	162,05
72	5184	74,73	-2,73	7,45
83	6889	74,73	8,27	68,39
78	6084	74,73	3,27	10,69
79	6241	74,73	4,27	18,23
60	3600	74,73	-14,73	216,97
62	3844	74,73	-12,73	162,05
80	6400	74,73	5,27	27,77
72	5184	74,73	-2,73	7,45
76	5776	74,73	1,27	1,61
72	5184	74,73	-2,73	7,45
74	5476	74,73	-0,73	0,53
62	3844	74,73	-12,73	162,05
80	6400	74,73	5,27	27,77
66	4356	74,73	-8,73	76,21
68	4624	74,73	-6,73	45,29
63	3969	74,73	-11,73	137,59
95	9025	74,73	20,27	410,87
59	3481	74,73	-15,73	247,43
85	7225	74,73	10,27	105,47
73	5329	74,73	-1,73	2,99

76	5776	74,73	1,27	1,61
75	5625	74,73	0,27	0,07
83	6889	74,73	8,27	68,3
74	5476	74,73	-0,73	0,53
58	3364	74,73	-16,73	279,89
65	4225	74,73	-9,73	94,67
73	5329	74,73	-1,73	2,99
87	7569	74,73	12,27	150,55
84	7056	74,73	9,27	85,93
63	3969	74,73	-11,73	137,59
3438	260858			3841

$$Sd = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{(n-1)}} = \sqrt{\frac{3841}{46}} = \sqrt{83,5} = 9,13$$

Selanjutnya menetapkan kelompok atas, tengah dan bawah dengan memasukkan ke dalam rumus sebagai berikut:

—————→ Atas/tinggi

$$M + 1. Sd = 74,73 + 9,13 = 83,86$$

—————→ Tengah/sedang

$$M - 1. Sd = 74,73 - 9,13 = 65,6$$

—————→ Bawah/rendah

Tabel 4.9
Frekuensi Standar Deviasi Variabel

No	Skor Angket	Kategori	Frekuensi	%
1.	83,86 ke atas	Atas/tinggi	8	17,39%
2.	83,86 - 65,6	Tengah/sedang	30	65,21%
3.	65,6 ke bawah	Bawah/rendah	8	17,39%
Jumlah			46	100%

Dari analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 8 orang tua siswa mendapatkan skor di kelompok atas/tinggi (17,29%), 30 orang tua siswa mendapatkan skor di kelompok tengah/sedang (65,21%), dan 8 orang tua siswa mendapatkan skor di kelompok bawah/rendah (17,39%).

E. Nilai TSR (Tinggi, Sedang, Rendah) per indikator

Tabel 4.10
Indikator *Reliability* (keandalan)

X	X ²	$\bar{x} = \frac{\sum f \cdot x}{n}$	X	X ²
94	8836	74,73	19,27	371,33
88	7744	74,73	13,27	176,09
85	7225	74,73	10,27	105,47
86	7396	74,73	11,27	127,01
81	6561	74,73	6,27	39,31
69	4761	74,73	-5,73	32,85
				85204

$$Sd = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{(n-1)}} = \sqrt{\frac{85204}{46}} = \sqrt{18,52} = 4,30$$

Selanjutnya menetapkan kelompok atas, tengah dan bawah dengan memasukkan ke dalam rumus sebagai berikut:

—————→ Atas/tinggi

$$M + 1. Sd = 74,73 + 4,30 = 79,03$$

—————→ Tengah/sedang

$$M - 1. Sd = 74,73 - 4,30 = 70,43$$

—————→ Bawah/rendah

Tabel 4.11
Indikator Assurance (jaminan)

X	X2	$\bar{x} = \frac{\sum f \cdot x}{n}$	X	X2
459	210681	74,73	384,27	147,66
428	183184	74,73	353,27	124,79
418	174724	74,73	343,27	117,83
398	158404	74,73	323,27	104,50
392	153664	74,73	317,27	100,66
363	131769	74,73	288,27	83,09
				67853

$$Sd = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{(n-1)}} = \sqrt{\frac{67853}{46}} = \sqrt{14,75} = 3,84$$

Selanjutnya menetapkan kelompok atas, tengah dan bawah dengan memasukkan ke dalam rumus sebagai berikut:

—————→ Atas/tinggi

$$M + 1. Sd = 74,73 + 3,84 = 78,57$$

—————→ Tengah/sedang

$$M - 1. Sd = 74,73 - 3,84 = 70,89$$

—————→ Bawah/rendah

Tabel 4.12
Indikator *Tangibles* (bukti fisik)

X	X2	$\bar{x} = \frac{\sum f \cdot x}{n}$	X	X2
85	7225	74,73	10,27	105,47
87	7569	74,73	12,27	150,55
83	6889	74,73	8,27	68,39
77	5929	74,73	2,27	5,15
73	5329	74,73	-1,73	2,99
72	5184	74,73	-2,73	7,45
				340

$$Sd = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{(n-1)}} = \sqrt{\frac{340}{46}} = \sqrt{7,39} = 2,71$$

Selanjutnya menetapkan kelompok atas, tengah dan bawah dengan memasukkan ke dalam rumus sebagai berikut:

—————→ Atas/tinggi

$$M + 1. Sd = 74,73 + 2,71 = 77,44$$

—————→ Tengah/sedang

$$M - 1. Sd = 74,73 - 2,71 = 72,02$$

—————→ Bawah/rendah

F. Hasil Persentase

Tabel 4.13
Tabel Frekuensi

N	JUMLAH SKOR FREKUENSI	FREKUENSI
1	58	1
2	59	1
3	60	1
4	62	3
5	63	2
6	65	1
7	66	1
8	68	2
9	70	1
10	71	1
11	72	3
12	73	3

13	74	4
14	75	2
15	76	2
16	78	3
17	79	3
18	80	2
19	83	2
20	84	1
21	85	3
22	87	1
23	95	3
Total	3438	46

Mencari P (Persentase) dengan menetapkan pengkategorian jawaban responden, dengan hitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 P &= \frac{\text{Jumlah skor frekuensi}}{\text{Sampel}} \times 100\% \\
 &= \frac{3438}{46} \times 100\% \\
 &= 74,73\% \\
 &= 75\%
 \end{aligned}$$

Hasil uji persentase menunjukkan bahwa nilai persentase yaitu sebesar 75%. Hasil persentase tersebut menunjukkan bahwa dalam kategori puas.

G. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya). Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.⁵⁵

Menurut supratno, kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan atau lembaga, yang pada saat ini menjadi tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan atau lembaga.⁵⁶

Definisi Kotler dan Armstrong mengenai kepuasan pelanggan adalah *the extent to which a product's perceived performance matches a buyers expectation*. Kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh konsumen sama dengan ekspektasi konsumen itu sendiri.⁵⁷

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan merupakan perasaan senang pelanggan ketika apa yang mereka harapkan sama dengan apa yang mereka terima. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan,

⁵⁵Marno dan Triyo Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*: (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), h. 114.

⁵⁶Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran*: Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 89.

⁵⁷Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran*: Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 89.

pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau sangat senang. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan atau lembaga dan pelanggan menjadi harmonis.

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi rasa dan pengalamannya dengan pelanggan lain. Indikator kepuasan orang tua menurut Irawan dalam jurnal Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah adalah sebagai berikut:

a. Kepuasan jasa secara menyeluruh

Orang Tua akan merasa puas apabila pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan bagus dan tidak mengecewakan orang tua.

b. Merekomendasikan kepada pihak lain

Orang tua yang merasa puas akan memberikan informasi kepada kerabat dan temannya jika kinerja yang diberikan baik dan bagus.

c. Akan menggunakan jasa kembali

Orang tua puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan, orang tua pasti akan menggunakan kembali jasa tersebut.⁵⁸

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner/angket yang diberikan kepada orang tua siswa untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan yang diberikan MI Nurul Huda Kota Bengkulu. Mencari P (Persentase) dengan menetapkan pengkategorian jawaban responden, dengan hitungan sebagai berikut:

⁵⁸Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah, “*Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*”, Vol. 1 No. 2 (September 2016): h. 111.

$$\begin{aligned}
 P &= \frac{\text{Jumlah skor frekuensi}}{\text{Sampel}} \times 100\% \\
 &= \frac{3438}{46} \times 100\% \\
 &= 74,73\% \\
 &= 75\%
 \end{aligned}$$

Hasil uji persentase menunjukkan bahwa nilai persentase yaitu sebesar 75%. Hasil persentase tersebut menunjukkan bahwa dalam kategori puas. Orang tua puas dengan dimensi layanan pendidikan yang diberikan sekolah:

a. Dimensi Layanan Pendidikan

Mengenai peningkatan layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu untuk menghindari luasnya pokok pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah penelitian yaitu: tingkat kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan *Reliability* (keandalan) *Assurance* (jaminan mutu) dan *Tangibles* (bukti fisik):

(1) *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. 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. 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.

Hasil analisis *Reliability* atau keandalan, menunjukkan bahwa *Reliability* atau keandalan termasuk kategori tengah/sedang (79,03%) artinya sebagian besar orang tua siswa memberi respon baik terhadap *Reliability* atau keandalan terbukti dari cara kepala sekolah, guru dan staf nya sudah menerapkan sifat komitmen dan disiplin yang sangat baik. Dan juga terbukti dari cara pihak sekolah memberikan kepercayaan terhadap kualitas layanan pendidikan di sekolah. Kepala sekolah, guru dan staf sekolah selalu berpenampilan rapi, wangi dan selalu memberikan contoh yang sopan santun. Kepala sekolah, guru dan staf sekolah selalu membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa maupun orang tua siswa dengan penyampaian informasi yang jelas.

(2) Assurance atau jaminan, yaitu berupa kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan oleh konsumen. Dimensi jaminan, yaitu kompetensi (berupa keterampilan dan pengetahuan), kesopanan (keramah-tamahan dan perhatian), dan memiliki sifat yang dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan rasa keragu-raguan pelanggan dan merasa terbebas dari resiko dan bahaya.⁵⁹

⁵⁹Deni Wibisono, “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD: Studi Kasus Sekolah YASPORBI”, Vol. 9 No. 1 (2017): h. 47

Hasil analisis *Assurance* atau jaminan menunjukkan bahwa *Assurance* atau jaminan termasuk kategori tengah/sedang (78,57%) artinya sebagian besar orang tua siswa memberi respon baik terhadap *Assurance* atau jaminan terbukti dari cara sekolah MI Nurul Huda Kota Bengkulu memberikan dan menerapkan *Quality Assurance* atau jaminan mutu, untuk calon peserta didik agar mudah melanjutkan sekolah Islami ke jenjang berikutnya. *Quality Assurance* atau jaminan mutu terhadap peserta didik untuk meningkatkan ilmu pengetahuannya, antara lain: sholat dengan kesadaran, hafal 2 Juz Al-Qur'an (Juz 29-30), senang membaca dan belajar, mampu berkomunikasi bahasa arab dan bahasa inggris sederhana, hafal 40 hadits, hafal dzikir dan do'a setelah sholat, berakhlak islami, berkemampuan dasar matematis, berkemampuan komunikasi yang baik, bersih, rapi, disiplin dan berwawasan lingkungan.

Quality Assurance atau jaminan mutu yang diterapkan kepada siswa kelas 1- kelas 6 sudah berjalan dengan baik dan lancar. Terbukti dari perkembangan para pesereta didik disetiap harinya. Orang tua merasa puas akan perkembangan anaknya di sekolah yang semakain hari semakin bagus. Mulai dari cara komunikasi anak, sholat dengan kesadaran dari diri anak sendiri, hafalan Qur'an, hafalan do'a dan dzikir, nilai anak yang bagus, dan lain sebagainya. Para guru mampu menciptakan suasana belajar yang efektif, efisien dan menarik sehingga peserta didik nyaman serta cepat menangkap ilmu pengetahuan yang disampaikan. Suasana sekolah

yang bersih, rapi, aman dan nyaman disetiap harinya membuat fikiran jernih dan semangat melakukan aktivitas sekolah.

(3) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. 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. Bukti fisik berupa gedung, ruangan, fasilitas dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.

Hasil analisis *Tangibles* atau bukti fisik menunjukkan bahwa kondisi fasilitas atau bukti fisik termasuk kategori tengah/sedang (77,44%) berupa gedung, ruangan dan fasilitas lainnya sudah sangat memadai, dari proses belajar mengajar maupun kegiatan ekstrakurikuler. Artinya sebagian besar orang tua siswa memberi respon baik terhadap *Tangibles* atau bukti fisik. Terbukti dari lokasi sekolah yang mudah ditemukan dan terjangkau dengan menggunakan alat transportasi (motor, mobil, sepeda), lokasi parkir yang luas, ruang kelas yang memiliki dekorasi menarik. Kemudian ruangan lainnya juga sudah sangat memadai, ruangan yang bersih, rapi dan nyaman seperti: ruang guru, ruang kepala sekolah, ruang tata usaha, perpustakaan, ruang UKS, ruang LPP, musholla, gudang, pos satpam dan juga toilet guru & siswa. Selain itu sarana dan prasarana pendukung pembelajaran juga sudah sangat memadai seperti: kursi, meja,

papan tulis, lemari, meja pingpong, lapangan bulu tangkis dan lapangan voli. Kemudian sarana prasarana pendukung lainnya juga sangat memadai seperti: laptop, komputer, printer, televisi, lemari arsip, kotak obat (P3K), pengeras suara, washtafel (tempat cuci tangan), AC (pendingin ruangan), LCD proyektor, layar (screen), dan mobil ambulance. Peralatan atau fasilitas media untuk pembelajaran juga sangat memadai sesuai dengan kebutuhan tingkat perkelasnya seperti: alat peraga PAI, alat peraga IPA, peralatan olahraga dan lainnya. Alat kebersihan seperti sapu, serokan, sapu lidi, pel, ember, gayung, pewangi lantai, serbet, kemoceng, keranjang sampah, kantong sampah, dll sudah disiapkan di setiap kelas dari kelas 1-kelas 6.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner/angket yang diberikan kepada orang tua siswa untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan yang diberikan MI Nurul Huda Kota Bengkulu. Secara keseluruhan berdasarkan kuesioner/angket yang telah diberikan kepada masing-masing orang tua siswa, maka hasil dari penelitian yang mengacu pada rumusan masalah penelitian ini terkumpul data penelitian yang dilaksanakan, maka diperoleh hasil 75% tingkat kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan, ini termasuk dalam kategori “Puas”. Orang tua siswa merasa puas dalam layanan pendidikan yang diberikan terhadap anaknya, dan orang tua siswa pun berharap akan adanya peningkatan dalam layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu.

2. Strategi Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah dan Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembentukan pribadi manusia. Menyadari akan hal tersebut, pemerintah sangat serius menangani pendidikan dan berusaha terus untuk peningkatan mutu pendidikan, sebab dengan sistem pendidikan yang baik diharapkan muncul generasi penerus bangsa yang berkualitas dan mampu mengadakan perubahan kearah yang lebih baik dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Untuk meningkatkan mutu pendidikan di sekolah, Sudarwan Danim mengatakan bahwa jika sebuah institusi hendak meningkatkan mutu pendidikan nya maka minimal harus melibatkan lima faktor yang dominan, yaitu:

- a. Kepemimpinan kepala sekolah: kepala sekolah harus memiliki dan memahami visi kerja secara jelas, mampu dan mau bekerja keras, mempunyai dorongan kerja yang tinggi, tekun dan tabah dalam bekerja, memberikan layanan yang optimal dan disiplin kerja yang kuat.
- b. Guru: pelibatan guru secara maksimal, dengan meningkatkan kompetensi dan profesi kerja guru dalam kegiatan seminar, lokakarya serta pelatihan sehingga hasil dari kegiatan tersebut diterapkan di sekolah.

- c. Siswa: pendekatan yang harus dilakukan adalah “anak sebagai pusat” sehingga kompetensi dan kemampuan siswa dapat digali sehingga sekolah dapat menginventarisir kekuatan yang ada pada siswa.
- d. Kurikulum: adanya kurikulum yang konsisten, dinamis dan terpadu dapat memungkinkan dan memudahkan standar mutu yang diharapkan sehingga *goals* (tujuan) dapat dicapai secara maksimal.
- e. Jaringan kerjasama: jaringan kerjasama tidak hanya terbatas pada lingkungan sekolah dan masyarakat semata (orang tua dan masyarakat) tetapi dengan organisasi lain, seperti perusahaan atau instansi pemerintah sehingga output dari sekolah dapat terserap didalam dunia kerja.⁶⁰

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dijelaskan bahwa kepala sekolah dan guru mempunyai tanggung jawab besar terhadap peningkatan mutu pendidikan di sekolah. Utamanya guru, karena guru sebagai ujung tombak di lapangan (di kelas) yang bertemu langsung dengan siswa dalam proses pembelajaran. Oleh karena itu untuk meningkatkan mutu pendidikan, seorang guru harus mempunyai syarat-syarat yang diperlukan dalam mengajar dan membangun pembelajaran siswa agar efektif dan efisien di kelas, saling bekerjasama dalam belajar sehingga terciptanya suasana yang menyenangkan dan saling menghargai.

Dalam hal peningkatan strategi mutu layanan pendidikan dan meningkatkan kepuasan orang tua siswa, serta loyalitas dalam layanan

⁶⁰Moh. Saifulloh dkk, “*Jurnal Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah*”, Vol. 5 No. 2 (November 2012)

pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu. Peneliti mewawancarai kepala sekolah, beliau menjelaskan:

“Strategi kepala sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan yaitu pemenuhan sarana prasarana sekolah. Kepala sekolah berupaya untuk memenuhi kebutuhan sarana prasarana di sekolah terutama dalam hal kegiatan belajar mengajar di sekolah, dilakukan secara prioritas agar pelaksanaan belajar mengajar di sekolah dapat mencapai tujuan pembelajaran serta menunjang hasil belajar peserta didik, penetapan standar pencapaian nilai untuk mencapai mutu pendidikan. Kepala sekolah memberikan arahan kepada guru maupun peserta didik dengan cara kepala sekolah melakukan kunjungan kelas. Adanya kunjungan kelas tersebut kepala sekolah akan mengetahui dimana letak kendala yang dialami guru maupun peserta didik dalam proses belajar di kelas, peningkatan profesionalisme guru. Kepala sekolah mengkoordinasikan peserta didik yang berprestasi berdasarkan bidang studi yang ditekuni peserta didik tersebut tergantung berkompeten sesuai dengan bidang studinya, dilakukan kepala sekolah agar peserta didik selalu mendapatkan arahan atau bimbingan dari pembina agar peserta didik selalu dapat meningkatkan prestasinya, kepala sekolah memberikan pendekatan kepada seluruh *stakeholder* dengan menggunakan pendekatan kekeluargaan. Tujuan agar tercipta suasana kekeluargaan di sekolah sehingga program-program di sekolah akan terlaksana dengan mudah”⁶¹

Kemudian kepala sekolah menjelaskan bagaimana cara kepala sekolah meningkatkan strategi kepuasan dan loyalitas orang tua siswa terhadap mutu layanan pendidikan di sekolah, yaitu dengan cara:

(1) Meningkatkan sumber daya manusia sekolah, meliputi tenaga pendidik dan kependidikan yang membantu Kepala Sekolah dalam memajukan kualitas sekolah, (2) Meningkatkan profesionalisme guru di sekolah, (3) Melakukan kegiatan pembinaan khusus untuk peserta didik berprestasi, (4) Meningkatkan fasilitas sekolah, (5) Pengelolaan dana sekolah.⁶²

⁶¹Wawancara Pribadi Dengan Kepala Sekolah MI Nurul Huda Kota Bengkulu, Tahun 2020.

⁶²Wawancara Pribadi Dengan Kepala Sekolah MI Nurul Huda Kota Bengkulu, Tahun 2020.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan meliputi dimensi *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan dan *assurance* atau jaminan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu adalah 75% termasuk dalam kategori “Puas”.
2. MI Nurul Huda Kota Bengkulu meningkatkan strategi mutu layanan pendidikan dan meningkatkan kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan dengan cara:
 - a. Meningkatkan sumber daya manusia sekolah, meliputi tenaga pendidik dan kependidikan yang membantu Kepala Sekolah dalam memajukan kualitas sekolah
 - b. Memenuhi sarana dan prasarana sekolah terutama dalam hal kegiatan belajar mengajar
 - c. Meningkatkan profesionalisme guru di sekolah
 - d. Melakukan kegiatan pembinaan khusus untuk peserta didik berprestasi
 - e. Penetapan standar pencapaian nilai untuk mencapai mutu pendidikan
 - f. Pengelolaan dana sekolah

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak sebagai masukan yang bermanfaat demi kemajuan di masa mendatang, peneliti menyarankan tanpa menyinggung pihak manapun.

Dari hasil temuan penelitian terkait layanan pendidikan meliputi dimensi *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan dan *assurance* atau jaminan, sudah mencapai kategori puas. Sehingga MI Nurul Huda Kota Bengkulu harus mempertahankan layanan yang sudah memuaskan dan meningkatkan layanan yang masih kurang memuaskan.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Dessy. 2002. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Amelia.
- Arianto Mukhamad dan Nur Mahmudah. 2016. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, 1 (2): 111.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Marno dan Triyo Supriyatno. 2013. *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2016. *Metode Penelitian*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Qomar, Mujamil. *Manajemen Pendidikan Islam*: Erlangga.
- Rahma dan Haryoto. 2010. *Pengaruh Karakteristik Orang Tua dan Sekolah terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar: Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 3 (2): 165.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Ridha, Ilyas. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening: Tesis, Universitas Bung Hatta*, h. 41.
- Rusdiana. 2015. *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saifulloh, Moh dkk. 2012. *Jurnal Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah*, 5 (2).

- Sallis, Edward, 2008. *Total Quality Management, Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sallis, Edward. 2015. *Total Quality Management*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Sudaryono. *Metode Penelitian Pendidikan*. 2016. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Sudijono, Anas. 2015. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: DEEPUBLISH .
- Suwardi. 2011. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11(1): 56.
- Wibisono, Deni. 2017. *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD: Studi Kasus Sekolah YASPORBI*, 9 (1): 47.

L

A

M

P

I

R

A

N

**Daftar Pendidik Dan Tenaga Kerja Kependidikan MI Nurul
Huda Kota Bengkulu**

No	Nama	Jabatan	Bidang Studi Pelajaran
1	Susanti, M.TPd	Kepala madrasah	-
2	Suslaili, S.Pd.I	Waka Bid. Kurikulum	B. Arab
3	Andi Novriansyah, S.Pd. I	Waka Bid. Kesiswaan	PAI 5
4	Ely Susanti	Kepala TU	-
5	Al Mubdi'U	Bendahara BOS	PAI 6
6	Desi Nopitasari, S.Pd.I	Guru	PAI 3
7	Jumratul Aini, S.Pd	Guru	Tematik 6
8	Jummiyati, S.Pd.I	Guru	Tematik 4
9	Tri Wulandari, S.Pd.I	Guru	Tematik 1
10	Meitri Afrika, S.Pd	Guru	Tematik 6
11	M. Fathoni, S.Pd	Guru	PJOK
12	Mutiara Harmaida, S.Pd	Guru	Tematik 5
13	Diosi Rizki Hakim, S.Pd	Guru	PAI 3
14	Lukma Lailati, S.Pd	Guru	B. Inggris
15	Nilawati, M.Pd.I	Guru	Tematik 2
16	Desi Roslena, S.Pd. I	Guru	Tematik 3
17	Alvi Surniati, S.Pd.I	Guru	PAI 6
18	Ersamsi, S.Pd.I	Guru	Tematik 1
19	Erveny Novita Sari, S.Pd	Guru	Tematik 6
20	Lia Azliana, S.Pd.I	Guru	PAI 4
21	Sunarti S, S.Pd.I	Guru	Tematik 4
22	Susi Sundari, S.Pd	Guru	Tematik 2
23	Lestari Dwi J, S.Pd	Guru	Tematik 3
24	Nuraini, S.Pd.I	Guru	Tematik 2
25	Desti Elen R, S.Pd	Guru	Tematik 5

26	Mubarok Agum P, S.Pd	Guru	PAI 6
27	Dwita Elviana, S.Pd	Guru	Tematik 1
28	Estyani Pransiska, S.Pd	Guru	PAI 1
29	Elda Malasari, S.Pd	Guru	PAI 5
30	Marlisa Purnama, S.Pd	Guru	PAI 2
31	Agus Indra K, S.Pd	Guru	PAI 1
32	Putri Ramadhan	Staf TU	-
33	Samsi	Security	-

Daftar Siswa/i MI Nurul Huda Kota Bengkulu

Kelas 1A:

No	Nama	L/P
2	Ahmad Gibran Fahrezi	L
3	Alif Riski Heryansyah	L
4	Aqila Yasmin Joelisaci	P
5	Callysta Deran Megumi	P
6	Dimas Muhammad Kahfi	L
7	Ernest Quon	L
8	Felisha Qurrotu Ibyun	P
9	Ghozali Khoiri	L
10	Hamzah Athoriq	L
11	Jannaquinn Noya Abigail	L
12	Kalila Sakhi Budiman	P
13	Kanya Cinta Feratu	P
14	Keisha Shaqile	P
15	Muhammad Nadim Azzuhaili	L
16	Mentari Dliya'ul Lathif	P
17	Muhammad Abdurrahman Al-Furqon	L
18	Muhammad Ali Alfarizi	L
19	Muhammad Fitra Pratama	L
20	Muhammad Rafa Alfaridi	L
21	Muhammad Rifqie Nadim Ukail	L
22	Nesya Silmi Fezika	P
23	Raihanah Muslimah	P
24	Shaka Afkar Ramadhan	L
25	Zahdan Almaer Pratama	L
26	Zevilia Julianti	P
27	Adeeva Kirana Meisandy	P

Kelas 2A:

No	Nama	L/P
1	Achmad Fakhri Fahraza	L
2	Adellia Nabila Maharani	P
3	Albi Thalib Akbar	L
4	Alby Zahran Atharizz Wazikry	L
5	Aqila Hafidzah Ramadhani	P
6	Bemessa Aqila Ichasan	P
7	Cahaya Akilla Putri	P
8	Damar Anugrah	L
9	Faiz Zaid Muhammad	L
10	Fayira Nakia Aishafia	P
11	Joraihan Martalouva	L
12	Kenzie Kayana Fauzi	L
13	Miftahul Khairani	P
14	M. Airlangga Aditya	L
15	M. Khasyafa Alvaro	L
16	M. Rivael Oktoriano	L
17	M. Syafiq Median	L
18	M. Zafri Nizam	L
19	Naufal Rafael Darian	L
20	Nazwa Henita	P
21	Raka Baskara Deta	L
22	Raran Palenza	L
23	Rayhan Zuriwisva	L
24	Reza Asti Wulandari	P
25	Riri Octavia Putri	P
26	Rully Aufa Qiyamollail	L
27	Sheza Elaine Nadzifah	P
28	Talitha Amira Sakhi	P

KUESIONER

**ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA SISWA DALAM
LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH IBTIDAIYAH
NURUL HUDA KOTA BENGKULU**

Nama Orang Tua Siswa :

Pekerjaan :

Nama Siswa :

Petunjuk :

1. Bacalah dengan teliti pertanyaan berikut ini, kemudian pilihlah salah satu jawaban yang tepat dengan memberi tanda (√) pada nomor 1, 2, 3, 4 atau 5.
2. Tujuan dari kuesioner ini untuk mengetahui kualitas kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu
3. Kriteria angka sebagai berikut :
5 = Sangat Puas, 4 = Puas, 3 = Cukup Puas, 2 = Tidak Puas, 1 = Sangat Tidak Puas
4. Kejujuran sangat membantu dalam penelitian ini. Atas kesediaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1.	Kondisi fisik gedung atau ruang belajar					
2.	Kelengkapan media atau alat pembelajaran					
3.	Kelengkapan sarana dan prasarana untuk ekstrakurikuler					
4.	Pembinaan kedisiplinan dan penanaman karakter terhadap siswa					
5.	Pembinaan penyaluran bakat dan minat sesuai kemampuan siswa					
6.	Sinkronisasi antara kurikulum yayasan dengan kurikulum DIKNAS/KEMENAG					
7.	Siswa melakukan sholat dengan kesadaran					
8.	Kemampuan siswa membaca dan menghafal Al-Qur'an					
9.	Kemampuan siswa membaca dan menghafal hadits					
10.	Penghargaan dari sekolah kepada siswa yang berprestasi					
11.	Komunikasi yang baik antara siswa dengan siswa, siswa dengan guru dan siswa dengan orang tua					
12.	Partisipasi siswa di lingkungan social					
13.	Siswa menerapkan akhlak Islami dalam kehidupan sehari-hari					
14.	Kepala sekolah, guru dan staf sekolah menunjukkan sikap hormat dan santun					
15.	Ketercapaian pada standar kelulusan siswa yang diharapkan					
16.	Cara sekolah melibatkan orang tua siswa dalam program sekolah					
17.	Lingkungan aman dan nyaman					
18.	Perubahan siswa setelah mendapat pelajaran disekolah					
19.	Siswa merasa bangga sekolah di MI Nurul Huda Kota Bengkulu					
20.	Orang tua siswa merasa bangga anaknya sekolah di MI Nurul Huda Kota Bengkulu					

Populasi Siswa/i MI Nurul Huda Kota Bengkulu

No	Kelas	L	P	Jumlah Siswa
1.	1 A	15	11	26
	1 B	16	10	26
	1 C	16	10	24
	1 D	12	12	24
	1 E	10	9	19
2.	2 A	18	12	30
	2 B	15	14	29
	2 C	18	11	29
3.	3 A	12	15	27
	3 B	12	16	28
	3 C	17	10	27
4.	4 A	15	15	30
	4 B	17	11	28
5.	5 A	16	13	29
	5 B	11	16	27
6.	6 A	14	16	30
	6 B	10	16	26
Total		244	217	461

PEDOMAN WAWANCARA

1. Strategi apa yang Kepala Sekolah lakukan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di sekolah ?
2. Bagaimana cara Kepala Sekolah mengimplementasikan visi dan misi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di sekolah ?
3. Langkah-langkah apa saja yang dilakukan Kepala Sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan ?
4. Adakah hambatan atau kendala dalam meningkatkan strategi mutu layanan pendidikan di sekolah ?
5. Bagaimana solusi untuk menghadapi tantangan dalam meningkatkan strategi mutu layanan pendidikan di sekolah ?
6. Bagaimana cara Kepala Sekolah meningkatkan strategi kepuasan dan loyalitas orang tua siswa terhadap mutu layanan pendidikan di sekolah ?

HASIL WAWANCARA KEPALA SEKOLAH

Nama Informan : Susanti, M.TPd

Status Jabatan : Kepala Sekolah

Tempat Wawancara : MI Nurul Huda Kota Bengkulu

Waktu Wawancara : 20 Juli 2020

No	Peneliti	Informan
1.	Strategi apa yang Kepala Sekolah lakukan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di sekolah ?	Strategi kepala sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan yaitu pemenuhan sarana prasarana sekolah. Kepala sekolah berupaya untuk memenuhi kebutuhan sarana prasarana di sekolah terutama dalam hal kegiatan belajar mengajar di sekolah, dilakukan secara prioritas agar pelaksanaan belajar mengajar di sekolah dapat mencapai tujuan pembelajaran serta menunjang hasil belajar peserta didik, penetapan standard pencapaian nilai untuk mencapai mutu pendidikan. Kepala sekolah memberikan arahan kepada guru maupun peserta didik dengan cara kepala sekolah melakukan kunjungan kelas. Adanya kunjungan

		kelas tersebut kepala sekolah akan mengetahui dimana letak kendala yang dialami guru maupun peserta didik dalam proses belajar di kelas, peningkatan profesionalisme guru. Kepala sekolah mengkoordinasikan peserta didik yang berprestasi berdasarkan bidang studi yang ditekuni peserta didik tersebut tergantung berkompeten sesuai dengan bidang studinya, dilakukan kepala sekolah agar peserta didik selalu mendapatkan arahan atau bimbingan dari pembina agar peserta didik selalu dapat meningkatkan prestasinya, kepala sekolah memberikan pendekatan kepada seluruh <i>stakeholder</i> dengan menggunakan pendekatan kekeluargaan. Tujuan agar tercipta suasana kekeluargaan di sekolah sehingga program-program di sekolah akan terlaksana dengan mudah.
2.	Bagaimana cara Kepala Sekolah	Dengan cara mensosialisasikan

	mengimplementasikan visi dan misi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di sekolah ?	sekaligus internalisasi visi dan misi sekolah dengan berbagai cara, diantaranya dibacakan saat upacara bendera, kemudian visi dan misi tersebut ditempelkan di tempat-tempat yang strategis.
3.	Langkah-langkah apa saja yang dilakukan Kepala Sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan ?	1) Melaksanakan rapat untuk membahas program yang akan dilakukan sekolah setiap awal tahun ajaran baru yang dipimpin oleh kepala sekolah, 2) Membentuk tim dan koordinator yang bertanggungjawab untuk mengurus program yang telah dibagikan masing-masing, 3) Koordinasi kepala sekolah dengan seluruh stafnya beserta seluruh koordinator untuk menentukan program penunjang mutu pendidikan di sekolah, 4) Sosialisasi program kepada orang tua peserta didik, dengan membicarakan alokasi pelaksanaan program dan alokasi biaya yang dibutuhkan dalam melaksanakan program, 5) Melakukan

		perbaikan dan pembaharuan yang berhubungan dengan fasilitas sekolah sesuai dengan dana yang dimiliki oleh pihak sekolah, 6) Meminta partisipasi kepada orang tua peserta didik untuk ikut serta dalam pelaksanaan program kerja sekolah baik yang bersifat material maupun non-material.
4.	Adakah hambatan atau kendala dalam meningkatkan strategi mutu layanan pendidikan di sekolah ?	Kendala dalam peningkatan mutu pendidikan yaitu pendanaan dalam menjalankan program sekolah yang belum mampu untuk mencukupi kebutuhan menggaji guru yang berstatus honorer, pola pikir peserta didik. Kepala sekolah berupaya merubah pola pikir peserta didik yang merasa sudah puas karena diterima di sekolah, dilakukan kepala sekolah agar peserta didik dapat terus meningkatkan prestasinya di sekolah sehingga dapat meningkatkan mutu sekolah. Perlunya adanya peningkatan untuk melanjutkan ke S2 bagi guru yang masih muda,

		selain itu pendidik kurangnya kreatif dalam menggunakan metode untuk kegiatan mengajarnya.
5.	Bagaimana solusi untuk menghadapi tantangan dalam meningkatkan strategi mutu layanan pendidikan di sekolah ?	Solusi pada kendala peningkatan mutu yaitu melakukan kerjasama dengan LSM serta lembaga pemerintahan. Hal ini dilakukan kepala sekolah untuk membantu mengurangi biaya yang digunakan untuk pendanaan dalam menjalankan program sekolah yang menunjang mutu pendidikan. Hal ini dilakukan kepala sekolah guna untuk menjalin kerjasama baik dalam penerimaan peserta didik baru maupun peningkatan kualitas guru.
6.	Bagaimana cara Kepala Sekolah meningkatkan strategi kepuasan dan loyalitas orang tua siswa terhadap mutu layanan pendidikan di sekolah ?	(1) Meningkatkan sumber daya manusia sekolah, meliputi tenaga pendidik dan kependidikan yang membantu Kepala Sekolah dalam memajukan kualitas sekolah (2) Meningkatkan profesionalisme guru di sekolah (3) Melakukan kegiatan pembinaan

		husus untuk peserta didik berprestasi (4) Meningkatkan fasilitas sekolah (5) Pengelolaan dana sekolah
--	--	--

Wawancara Kepada Waka Bid. Kurikulum MI Nurul Huda Kota Bengkulu



Wawancara Kepada Kepala Sekolah MI Nurul Huda Kota Bengkulu



Foto Bersama Orang Tua Siswa Mengisi Kuesioner



Foto Memberikan Kenang-Kenangan Bersama Kepala Sekolah MI Nurul Huda Kota Bengkulu

