

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PENDIDIKAN PADA
MI AL ISLAM TONOBOYO KECAMATAN BANDONGAN
KABUPATEN MAGELANG**

**ANALYSIS OF SATISFACTION WITH EDUCATIONAL
SERVICES AT MI AL ISLAM TONOBOYO, BANDONGAN
DISTRICT, MAGELANG REGENCY**



Oleh :

Agus Susila

NPM: 20.0406.0003

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd)

Program Pendidikan Magister Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kompetisi dalam dunia pendidikan saat ini sangat luar biasa. Keadaan persaingan ini tidak bisa dilepaskan dari masalah kualitas yang merupakan bagian penting serta harus diperhatikan yang serius bagi pemimpin suatu lembaga untuk tetap dapat menjalankan strategi operasinya. Terkait dengan kualitas maka pendidikan tersebut harus memiliki mutu dan unggul dalam persaingan yang sedang berlangsung. Selain hal tersebut, pada saat ini bagi penyelenggara pendidikan harus mampu memberikan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Situasi persaingan yang semakin ketat dapat dilihat dari sekolah negeri dan sekolah swasta, yang mulai melakukan promosi - promosi ketika penerimaan peserta didik baru agar mau mendaftar di sekolahnya. Bagi sekolah yang mampu memberikan pelayanan yang baik bagi peserta didiknya maka akan menjadikan daya tarik yang utama bagi peserta didik baru yang ingin masuk disekolah tersebut. Karena sekolah adalah suatu lembaga pendidikan yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan kepada pelanggannya, dalam ini agar siswa dapat menaikkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan secara sistematis dan konsisten. Sekolah saat ini diyakini memiliki tugas penting yaitu untuk menyiapkan sumber daya manusia (SDM) agar mampu untuk menjadi agen perubahan dan transformasi sosial sehingga tercipta masyarakat yang mampu hidup lebih baik di dunia dan akhirat.

Sekolah merupakan bagian dari sebuah subsistem sosial, sehingga sekolah atau madrasah tidak bisa dilepaskan hubungannya dengan masyarakat. Karena menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya adalah pendidikan yang masuk pada pelayanan jasa yang harus mampu memberikan pemenuhan kebutuhan kepada penerima layanan. Pada MENPAN juga di jelaskan bahwa ukuran keberhasilan dari suatu pelayanan ditentukan dari kepuasan dari penerima layanan dan dapat diukur dengan melakukan survey indeks kepuasan pelanggan.

Pada Undang - undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 tahun 2003 bahwa pendidikan dasar itu berbentuk sekolah dasar dan madrasah Ibtidaiyah. Sekolah dasar atau Madrasah Ibtidaiyah merupakan suatu tahapan pendidikan yang penting, dimana nilai - nilai dasar anak mulai ditanamkan. Untuk melakukan operasional kegiatan penyelenggaraan pendidikan diperlukan masukan siswa dan dana yang berasal dari masyarakat. Dalam membuat dan menyusun program yang relevan, maka dukungan dari masyarakat sangat diperlukan baik berupa calon siswa, maupun pembiayaan dalam melaksanakan program sekolah, madrasah, dan pesantren (Syafudin, 2005). Sekarang para orang tua peserta didik akan memilih untuk memasukkan anaknya ke sekolah yang mampu mengutamakan mutu dan kualitas dalam penyelenggaraan pendidikannya dibidang akademis dan agama.

Dari paparan di atas maka madrasah dapat mengalami perkembangan dan kemajuan apabila jumlah siswa pada madrasah tersebut bertambah dengan

adanya mutu dan kualitas dalam penyelenggaraan pendidikan. Untuk dapat meningkatkan kepercayaan orang tua maka sekolah atau madrasah harus dapat melihat kebutuhan daripada masyarakat sehingga dapat memberikan program yang di unggulkan untuk menunjang kemajuan Akhlak dan prestasi peserta didik (Hidayat, 2018). Sehingga dari situ didapatkan kepuasan layanan pendidikan dari orang tua peserta didik terhadap jasa yang telah diberikan oleh madrasah.

Meskipun demikian pada kenyataannya banyak sekolah negeri yang sekarang ini gratis, tetapi program tersebut tidak dapat menarik dari pada peserta didik dan wali murid. Hal ini terjadi pada sekolah dan madrasah yang berada di Kecamatan Bandongan. Ketika sekolah dasar negeri kesulitan mendapatkan peserta didik serta yang mendaftar sedikit, berbeda dengan madrasah swasta yaitu MI Al Islam Tonoboyo yang tahun ini mendapatkan 119 siswa. Dimana madrasah ini memberikan pelayanan pendidikan dengan full day atau pelayanan pendidikan sampai sore hari.

B. Identifikasi Masalah

Pada pendidikan dasar yang berada di Kecamatan Bandongan yang terdiri dari sekolah negeri maupun swasta berdasarkan pada Data Referensi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan berjumlah 46 sekolah. Dari jumlah tersebut ada sekolah dan madrasah unggulan di Kecamatan Bandongan yaitu MI Al Islam Tonoboyo. Definisi dari sekolah unggulan adalah sekolah yang dikembangkan untuk tercapainya keunggulan dari keluaran (Output) yang berasal dari proses pendidikan yang telah dilaksanakan (Syuhud, 2018). Ada

juga yang memberikan arti sekolah unggulan adalah suatu sekolah yang mampu membawa setiap siswanya memiliki keunggulan dari segi intelektual, emosional, dan spiritual. Sebagai sekolah unggul tentunya juga disebut dengan sekolah bermutu, yang mana selalu mengedepankan kualitas siswanya untuk dapat bersaing serta berkompetisi di era globalisasi (Rahmah, 2016).

Terkait dengan sekolah unggul masih banyak pihak yang mendeskripsikan keunggulan itu dari berbagai sisi, salah satunya unggul dari jumlah siswa. Sekolah dianggap unggul ketika semakin banyak jumlah siswa yang mendaftar disekolah tersebut. Hal ini dapat dilihat pada MI Al Islam Tonoboyo yang setiap tahunnya selalu banyak yang mendaftar sehingga dapat mencukupi kapasitas kelas yang tersedia. Selain dari jumlah siswa madrasah ini juga mempunyai keunggulan dengan adanya kelas khusus yang tidak semua madrasah memiliki, dimana pada MI Al Islam Tonoboyo untuk kelas khusus diberi nama dengan kelas Takhasus. Tentunya kelas khusus ini banyak diminati oleh masyarakat Bandongan dan sekitarnya karena siswa siswi dilatih untuk hafalan surah – surah Al Quran.

Berikut ini data jumlah murid pada MI Al Islam Tonoboyo pada tahun pelajaran 2022 – 2023.

Tabel 1.1
Data Jumlah Siswa

Nama sekolah	Kelas						Jumlah
	I	II	III	IV	V	VI	
MI Al Islam Tonoboyo	119	128	154	115	83	81	680

Sumber : Operator Dapodik Sekolah

Berdasarkan tabel di atas adanya peningkatan terjadi pada MI Al Islam Tonoboyo pada tahun pelajaran 2021/2022 jumlah siswa kelas 1 sampai kelas 6 totalnya ada 624 siswa meningkat jumlahnya menjadi 680 siswa pada tahun pelajaran 2022/2023. Ini menunjukkan bahwa sekolah ini masih menjadi prioritas bagi para orang tua yang ingin menyekolahkan anak - anaknya pada jenjang pendidikan dasar.

MI Al Islam Tonoboyo sebagai penyelenggara pendidikan dapat memberikan fasilitas belajar yang mampu menunjang aktivitas siswa ketika berada di sekolah berupa sarana dan prasarana, kurikulum, administrasi sekolah yang teratur dan pelayanan administrasi yang jelas bagi siswa, tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya, metode, bahan, dan media ajar yang tepat bagi peserta didik. Dengan mengoptimalkan fasilitas yang dimiliki sehingga dapat meningkatkan daripada pelayanan. Selain itu kualitas layanan juga harus ditunjang oleh keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi serta kegiatan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi peserta didik (Windriati, 2018). Semua itu dapat dibuat pada suatu program sekolah untuk mencapai kualitas pelayanan pada penyelenggaraan pendidikan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Melihat besarnya antusias dan minat dari para orang tua untuk dapat menyekolahkan anaknya pada MI Al Islam Tonoboyo. Maka sebagai layanan jasa menurut MENPAN diperlukan pengukuran, survei tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan model Service Quality (SERQUAL) yang terdiri dari *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya

Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Harapan untuk dapat mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan pendidikan disekolah.

Dari beberapa permasalahan yang dipaparkan oleh peneliti di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan pelayanan pendidikan pada MI Al Islam Tonoboyo.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan beberapa masalah yang diidentifikasi, sehingga batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Responden yang diamati dan diteliti adalah wali murid kelas V dan VI di MI Al Islam Tonoboyo
2. Pelayanan pendidikan yang ada di MI Al Islam Tonoboyo
3. Tingkat kepuasan layanan pendidikan yang berada di MI Al Islam Tonoboyo
4. Faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan pendidikan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari pembatasan masalah, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pelayanan pendidikan yang ada di MI Al Islam Tonoboyo kepada pelanggannya ?
2. Berapakah tingkat kepuasan pelayanan pendidikan yang ada pada MI Al Islam Tonoboyo?

3. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan pengambat dalam memberikan pelayanan pendidikan pada MI Al Islam Tonoboyo ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian tentang kepuasan pelayanan pendidikan sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui program yang berjalan pada pelayanan pendidikan yang ada di MI Al Islam Tonoboyo.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pendidikan yang selama ini telah diberikan oleh MI Al Islam Tonoboyo kepada pelanggannya (wali murid).
3. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan pengambat dalam memberikan pelayanan pendidikan pada MI Al Islam Tonoboyo

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan bisa sebagai referensi bagi pelaksanaan dan penerapan di bidang manajemen akademik pada umumnya dan khususnya pada bidang administrasi madrasah yang terkait dengan kepuasan pelayanan pendidikan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi positif terkait dengan kepuasan layanan pendidikan pada MI Al Islam Tonoboyo serta dapat digunakan untuk bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang ada di sekolah masing - masing.

b. Bagi Peserta Didik

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman serta bahan pertimbangan mereka dalam memilih madrasah yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai upaya memberikan sumbangan pemikiran serta memperkaya ilmu pengetahuan di bidang manajemen pendidikan islam terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan yang ada dimadrasah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepuasan Pelanggan Pendidikan

a. Pengertian Kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono & Chandra (2016:204) kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik atau memadai sedangkan “*facio*” adalah melakukan atau membuat. Dari dua kata tersebut, kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Selain itu kepuasan juga bisa diartikan dengan perasaan seseorang yang membandingkan kinerja yang telah dilakukan dengan harapan yang ingin dicapai.

Sedangkan pelanggan menurut Haryono Budi (2016:24) adalah seorang individu maupun organisasi yang sudah melakukan pembelian produk ataupun jasa. Pelanggan sebagai individu yang secara berulang kali datang ketempat yang sama untuk menuntut pemberian produk atau jasa yang diinginkan sesuai dengan yang diharapkan sehingga menimbulkan kepuasan pada dirinya. Maka dapat dipastikan bahwa pelanggan tidak tergantung pada perusahaan atau lembaga tetapi malah sebaliknya perusahaan atau lembaga harus mampu untuk memenuhi kebutuhan dan tahu apa yang diinginkan oleh pelanggannya.

Menurut Richard L. Oliver yang dikutip oleh Tjiptono & Diana (2015:23) kepuasan pelanggan merupakan hasil dari membandingkan

antara kinerja atau hasil produk yang dipersepsikan dan diekspektasikan sehingga didapatkan perasaan senang atau kecewa. Rasa senang ini bisa didapatkan dari seseorang yang mampu memberikan kinerja yang sama dengan ekspektasinya, sehingga akan muncul rasa puas dan juga bisa dari kinerja yang melampaui ekspektasinya sehingga pelanggan akan merasa sangat puas. Tetapi sebaliknya ketika perasaan kecewa ada karena kinerja rendah dibandingkan dengan ekspektasinya, maka bisa dipastikan pelanggan akan tidak puas (Anggraeni, Wahyu, 2020). Sedangkan Windasuri & Hyacintha (2016:64) kepuasan pelanggan adalah bagian dari perasaan yang berupa emosional yang diperoleh dari evaluasi terhadap sesuatu yang telah dilakukan atau dikonsumsi baik itu berupa produk maupun jasa.

Suatu perusahaan yang bergerak dibidang produksi ataupun penyedia jasa tentunya memiliki pelanggan. Dimana pelanggan akan memilih produk ataupun jasa dengan melihat dari kualitas serta layanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga tersebut. Menurut Daryanto & Setyobudi (2014:49) pelanggan ada tiga jenis yaitu pelanggan internal, pelanggan perantara, dan pelanggan eksternal. Pada lembaga pendidikan pelanggan internal adalah siswa yang mana menikmati langsung jasa yang diberikan oleh sekolah. Untuk pelanggan perantara meliputi pimpinan, guru - guru, dan staf yang ada dalam lembaga pendidikan itu. Sedangkan untuk pelanggan eksternal adalah orang tua

siswa, pemerintah, dan masyarakat yang menerima serta menikmati dari layanan jasa yang sudah dihasilkan.

Dari semua definisi tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan mencakup dari adanya perbedaan harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima dan merasakan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga sehingga merekalah yang menyampaikan serta menentukan kualitas yang telah dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu pelanggan juga berhak untuk menyampaikan kebutuhan mereka sehingga perusahaan harus mampu untuk berinovasi dan juga berkompetisi dengan perusahaan yang lain.

b. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Pada pengukuran terhadap kepuasan pelanggan memiliki tujuan agar mendapatkan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan menyiapkan strategi untuk meningkatkan kinerja selanjutnya dari perusahaan maupun pendidikan. Untuk dapat mengetahui kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2016:219) dapat diukur dengan empat metode, yaitu :

Pertama adalah sistem keluhan dan saran, dimana suatu perusahaan atau lembaga dapat meningkatkan kinerjanya dengan pelanggan diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, keluhan, kritik, dan saran kepada perusahaan atau lembaga. Ini dapat dilakukan dengan memberikan sarana berupa kotak saran, telepon

layanan, atau menyediakan komputer, dan lain - lain. Dari informasi yang didapatkan dari pelanggan baik itu pendapat, keluhan, kritik, dan saran dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan - kekurangan yang ada dalam perusahaan atau lembaga.

Kedua adalah survei kepuasan pelanggan, hal ini dilakukan dengan melakukan survei suatu perusahaan atau lembaga sehingga dapat memperoleh data berupa komentar dari pelanggan dengan cara wawancara maupun mengisi angket. Dari situ maka akan memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan serta mampu menjadikan sinyal yang positif untuk perusahaan atau lembaga dimana masih adanya kepedulian terhadap pelanggannya.

Ketiga adalah *Ghost Shopping*, dimana merupakan suatu cara yang digunakan untuk menggali informasi dari perusahaan atau lembaga lain sebagai pelanggannya. Sebagai pelanggan diharapkan dapat mengetahui terkait dengan kekuatan dan kelemahan perusahaan atau lembaga pesaing tersebut. Sedangkan untuk yang keempat atau yang terakhir adalah *Lost Customer Analysis* (Analisa pelanggan yang lari). Pada metode ini suatu perusahaan berusaha untuk dapat menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau memakai jasanya yang beralih ke pesaing, ini digunakan untuk memperoleh informasi serta mengetahui penyebab dari permasalahan yang ada. Sehingga perusahaan atau lembaga

tersebut dapat memperbaiki kinerjanya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

c. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan perusahaan atau lembaga memperhatikan lima faktor sebagai berikut

1) Kualitas produk atau jasa

Pelanggan akan merasakan puas apabila produk atau jasa yang mereka gunakan memiliki kualitas

2) Kualitas pelayanan

Lembaga pendidikan merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa, maka pelanggan akan merasa puas jika mereka telah mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Kepuasan bisa didapatkan dengan pelanggan merasa bangga menggunakan produk atau jasa yang yang digunakan dan juga membuat kagum orang lain. Bukan karena kualitas dari produk atau jasa, tetapi nilai sosial yang ada sehingga membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

4) Harga

Mampu mempunyai nilai yang lebih tinggi terhadap pelanggan dengan memberikan kualitas yang sama tetapi ditetapkan

dengan harga yang lebih murah meskipun jenis produknya sama.

5) Biaya

Pelanggan tidak perlu membuang waktu yang lama atau mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

2. Kualitas Pelayanan Pendidikan

a. Pengertian Pelayanan (Jasa)

Pelayanan menurut Kotler & Keller dalam Tjiptono & Chandra (2016:13) adalah suatu pihak menawarkan jasa dengan segala tindakan atau perbuatan kepada pihak lain yang tidak menghasilkan kepemilikan atau pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik). Sedangkan pada Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2016:13) jasa merupakan suatu serangkaian aktivitas dan interaksi pada pelanggan dan karyawan jasa atau dari sumber daya fisik atau barang dengan sistem penyedia jasa yang mana disediakan untuk solusi atas masalah pelanggan.

Pada sebuah pelayanan jasa menurut Kotler pada Tjiptono & Chandra (2016:25) memiliki 4 karakteristik jasa yang meliputi : Pertama, *Intangibility* (tidak berwujud) dimana jasa merupakan dari sebuah tindakan, pengalaman, perbuatan, kinerja, proses, atau usaha. Sehingga jasa tidak dapat dirasakan oleh konsumen menggunakan panca indra. Oleh sebab itu pengguna jasa pendidikan akan mencari

informasi tentang kualitas jasa tersebut. Informasi terkait dengan jasa pendidikan dapat diperoleh dari letak lokasi pendidikan, kepopuleran lembaga pendidikan penyelenggara, peralatan dan alat, serta besarnya terkait pembiayaan yang ada.

Kedua terkait dengan *Inseparability* (tidak terpisahkan) dengan pengertian jasa secara umum dijual atau ditawarkan terlebih dahulu serta dikonsumsi pada waktu yang sama sehingga jasa tersebut tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yang berupa perusahaan jasa atau penyedia jasa. Pada lembaga pendidikan untuk pelanggan (siswa) yang membeli jasa dan penyedia jasa pendidikan akan berhadapan langsung dimana jasa pendidikan tersebut akan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak pada waktu yang sama.

Ketiga yaitu *Heterogeneity* atau *Variability* (bervariasi), jika jasa memiliki karakteristik banyak variasi bentuk, kualitas, serta jenis yang dapat berubah - ubah sesuai dengan kebutuhan atau apa yang diinginkan oleh konsumen. Pada jasa pendidikan untuk mencapai kualitas yang sesuai dengan standar maka lembaga pendidikan harus dapat mengantisipasinya dengan melakukan strategi agar dapat mengendalikan ataupun meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan.

Dan keempat yaitu *Perishability* (mudah musnah), dimana jasa adalah bagian dari komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu serta dijual kembali atau dikembalikan. Jasa di lembaga pendidikan harus dapat maksimal sesuai

dengan kebutuhan pelanggan, karena yang menikmati jasa tersebut akan terus berganti. Dalam menghadapi permintaan yang fluktuasi maka lembaga pendidikan harus mempersiapkan pelayanannya dengan membuat program pemasaran jasa dengan teliti dan cermat agar permintaan dari jasa pendidikan stabil dan mampu meningkat.

b. Pengertian Kualitas

Perusahaan atau lembaga untuk dapat terus bersaing atau berkompetisi harus memiliki kualitas. Dimana perusahaan atau lembaga mampu menyiapkan suatu produk yang berkualitas sehingga menjadi fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dari pelanggan yang telah merasakan puas dari produk yang berkualitas yang dimiliki oleh perusahaan atau lembaga tersebut, tentunya akan menjadi konsumen yang setia.

Menurut Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Chandra (2016:115) kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi dan melebihi harapan. Selain itu manfaat kualitas menurut Edvardson dalam Tjiptono & Chandra (2016:119) untuk kualitas dan profitabilitas biasaya selalu dikaitkan dengan produktifitas. Dimana kualitas lebih terkait dengan kepuasan pelanggan dan pendapatan sedangkan profitabilitas berhubungan dengan penghasilan, biaya, dan modal. Untuk produktivitas mempunyai penekanan dari pemanfaatan sumber

daya yang disertai dengan penekanan pada biaya dan rasional modal, yang digunakan pada produksi dan operasi.

c. Kualitas Pelayanan (Jasa)

Menurut Dzikra (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah sistem yang ada pada satuan organisasi atau satuan kerja yang melibatkan seluruh pegawai sampai pegawai untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan konsumen. Sedangkan menurut Menenggal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan yang terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia, dan proses serta lingkungan yang dapat memenuhi dan melebihi dari kualitas pelayanan yang di harapkan. Selain itu menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2016:125) pengertian dari kualitas jasa adalah alat ukur yang digunakan untuk mengetahui seberapa bagus layanan yang telah diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dalam hal ini memberikan pelayanan berkualitas termasuk dalam dalam pekerjaan yang mulia, hal ini dijelaskan pada surah Al-Baqarah ayat 267, Allah berfirman :

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

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

Pelayanan menurut Parasuraman Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh (Dzikra, 2020) kualitas layanan dapat diukur dengan meliputi lima dimensi, yaitu : 1) *Tangibles* (Bukti fisik) adalah suatu bentuk nyata secara fisik berupa fasilitas, peralatan, karyawan atau pegawai, dan sarana dan prasana informasi atau komunikasi; 2) *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan dalam memenuhi terhadap pelayanan yang dijanjikan dengan secepatnya atau segera, akurat, dan memuaskan; 3) *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah kepedulian atau ketanggapan dari karyawan atau pegawai dalam memberikan dan membantu pelayanan dari keluhan dan harapan konsumen; 4) *Assurance* (Jaminan) adalah sebuah kompetensi yang dapat memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan juga harus mampu memberikan kepastian dalam pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang miliki oleh setiap karyawan atau pegawai; 5) *Emphaty* (Empati) adalah suatu sifat dan kemampuan dalam memberikan perhatian kepada konsumen, kemudahan dalam komunikasi dan melakukan kontak, serta dalam memahami kebutuhan dari setiap individu.

Dalam mengidentifikasi lima gap (kesenjangan) menurut Tjiptono dan Chandra (2016:150) terkait antara kualitas pelayanan jasa yang diharapkan dengan suatu pelayanan jasa yang diberikan adalah pertama kesenjangan harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*Knowledge gap*), kedua kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa (*Standard gap*), ketiga

kesenjangan spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*Delivery gap*), keempat kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*Communication gap*), dan kelima kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*Service gap*).

d. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Sebuah kualitas layanan tidak bisa di lepaskan dari sebuah pengelolaan serta pengoptimalan dalam pengorganisasian anggota dan stafnya. Pada TQM (*Total Quality Management*) didalamnya ada bagian yang disebut dengan TQS (*Total Quality Service*). Untuk dapat memuaskan dan juga melampaui keinginan serta kebutuhan pelanggan maka disini perlukan mutu. Sehingga untuk mendorong semua anggota serta stafnya dapat memuaskan para pelanggan harus ada penciptaan sebuah kultur mutu (Sallis, 2008). TQM hanyalah sebuah pendekatan praktis, sedangkan strategi untuk menjalankan roda organisasi fokus di kebutuhan pelanggan dan kliennya. Hal ini tentunya memiliki tujuan agar mendapatkan hasil yang lebih baik dari sebelumnya (Edward Sallis, 2008). *Total Quality Management* sekarang banyak digunakan pada berbagai bidang, mulai dari perdagangan, kesehatan dan pendidikan.

Pendidikan berkualitas dapat dilihat dari besarnya pelayanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Lembaga pendidikan pada hal ini sekolah ataupun madrasah adalah merupakan lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan

pelayanan berupa pendidikan kepada pelanggannya dalam hal ini siswa agar dapat menaikkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan secara konsisten dan sistematis. Jika melihat pelayanan yang diberikan oleh sekolah atau madrasah maka bisa masuk pada pelayanan yang terkait dengan unsur jasa. Menjadi sesuatu fenomena yang rumit (*complicated*) maka jasa memiliki banyak arti dan ruang lingkup, mulai dari pengertian yang sederhana berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain. Selain itu juga bisa diartikan pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat maupun tidak dapat dilihat, hanya bisa dirasakan sampai adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.

Terhadap kepuasan pelanggan atau penerima jasa dapat dipengaruhi oleh jasa yang telah diberikan oleh lembaga pendidikan itu sendiri. Sehingga layanan pendidikan merupakan seluruh kegiatan yang terkait dengan pendidikan memprioritaskan kebutuhan dan juga kepuasan pelanggan pendidikan. Apabila pelayanan tersebut pada kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka bisa dikatakan bermutu, jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan bisa dibilang layanan tersebut tidak bermutu, sedangkan kenyataannya sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan.

Kualitas pelayanan pendidikan pada madrasah hendaknya dapat didesain dan memperhatikan juga dengan perkembangan zaman.

Madrasah bisa memberikan program layanan bagi siswa dengan lengkap dan mudah dicapai. Kualitas pelayanan pendidikan menurut Dzikra (2020) dapat diukur dengan menggunakan salah satu studi *SERQUAL* yang memuat lima dimensi meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Dari kelima dimensi tersebut sangat diperlukan pada layanan pendidikan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan pendidikan dan diikuti dengan peningkatan mutu dan kualitas sekolah.

Sedangkan menurut (Windriati, 2018) untuk indikator pada kualitas pelayanan pendidikan pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, teknologi, dan pegawai. Indikator dalam dimensi *Reliability* (keandalan) meliputi pelayanan tepat waktu, pelayanan terpercaya, sikap simpatik, akurasi tinggi, dan kesesuaian pelayanan. Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki indikator yang meliputi pelayanan cepat, kemauan membantur dari madrasah, mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen, dan madrasah memberikan informasi jelas. Untuk *Assurance* (jaminan) memiliki indikator yang meliputi pengetahuan, kemampuan, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Sedangkan terakhir adalah dimensi *Emphaty* (empati) yang memiliki indikator yang meliputi memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan melakukan hubungan, komunikasi

yang baik, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

B. Penelitian yang Relevan

Adapun kajian pustaka yang berkaitan dengan “Analisis Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada MI Al Islam Tonoboyo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang” meliputi :

Penelitian Inggit Dyaning Wijayanti (2016) berjudul “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016”. Hasil dari penelitian yang dilakukan dengan Kepuasan pelanggan terhadap kualitas mutu pelayanan pendidikan di MIN Jejeran menunjukkan tingkat kinerja 3,90 (puas) dan harapan 4,69 (penting) dan rata - rata nilai gap -0,70 (kategori puas, gap < -1) sehingga tingkat kesesuaian 84,71% dengan tingkat kepuasan pelanggan MIN Jejeran adalah memuaskan. Sedangkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas mutu pelayanan pendidikan di MIN Tempel menunjukkan tingkat kinerja 3,65 (puas) dan harapan 4,64 (penting) dan rata - rata nilai gap -0,99 (kategori puas, gap < -1) serta tingkat kesesuaian 78,55% dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan MIN Tempel adalah memuaskan. Dalam penelitian ini membahas kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MIN Jejeran dan MIN Tempel. Persamaan penelitian ini dengan peneliti adalah tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui kepuasan

pelanggan terhadap layanan pendidikan. Sedangkan perbedaan terletak pada objek penelitian, objek penelitian ini adalah MIN se-Yogyakarta, sedangkan objek penelitian peneliti adalah MI Al Islam Tonoboyo yang ada di Kecamatan Bandongan.

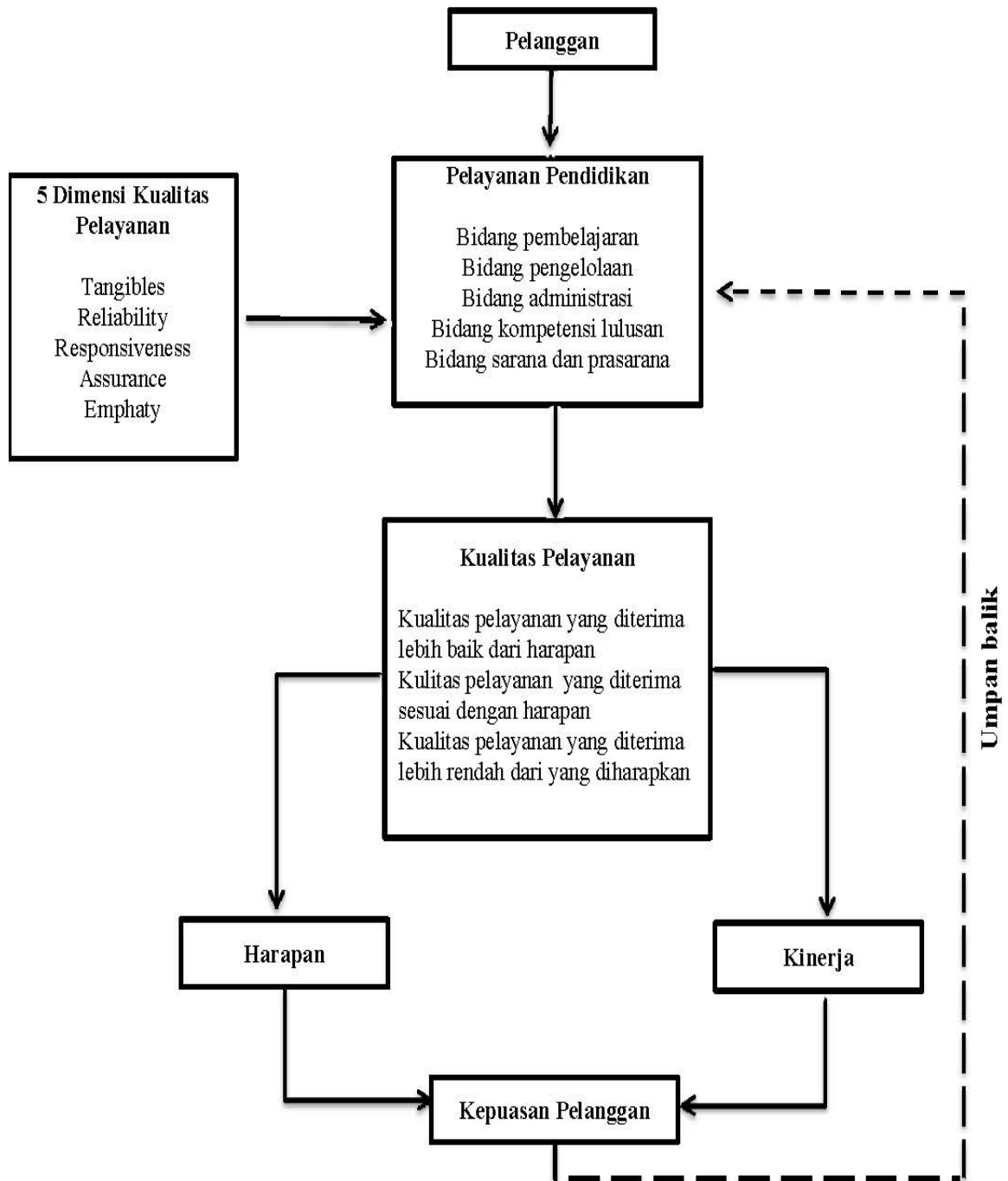
Penelitian Frisca Windriati (2018) dengan judul “ Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Di MTs N 2 Semarang”. Hasil dari penelitian yang dilakukan dari layanan pendidikan di MTs N 2 Semarang tersebut memuat lima aspek layanan, Pertama penilaian Kenyataan pada dimensi *Tangible* (bukti fisik) 3,64 (memuaskan) dan harapan 4,54 (sangat penting), kedua *Reliability* (keandalan) 3,8 (memuaskan) dan harapan 4,46 (sangat penting), ketiga *Responsiveness* (daya tanggap) 3,85 (memuaskan) dan harapan 4,51 (sangat penting), keempat *Assurance* (jaminan) 3,98 (memuaskan) dan harapan 4,56 (sangat penting) dan lima *Emphaty* (empati) 3,95 (memuaskan) dan harapan 4,54 (sangat penting). Dimana rata – rata penilaian kenyataan sebesar 3,78 (memuaskan) dan penilaian harapan sebesar 4,53 (sangat penting). Dalam perhitungan yang telah dilakukan pada penelitian ini diketahui kenyataan pada aspek layanan *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) madrasah memuaskan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pada subyek penelitian yaitu kepuasan layanan pendidikan. Perbedaan terletak pada objek penelitian, objek penelitian ini adalah MTs N 2 Semarang sedangkan objek penelitian oleh peneliti adalah MI Al Islam Tonoboyo yang ada di Kecamatan Bandongan.

Penelitian W. Hidayat (2018) dengan judul “Kepuasan Orang Tua Siswa Atas Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas”. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan bahwa adanya upaya dari madrasah dalam mempertahankan kepercayaan atau kepuasan orang tua dengan membuat program pengembangan kemampuan siswa dengan program bahasa, tahfidz, dan IT dengan menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua siswa menggunakan media whatsapp. Terkait dengan layanan pendidikan yang pertama kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan diperoleh skor tertinggi pada aspek cara madrasah melibatkan orang tua dalam program madrasah dengan nilai 3,48 sedangkan skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah dengan nilai 2,89. Kedua kepuasan orang tua terhadap pendidik didapatkan skor tertinggi pada perilaku guru dalam interaksi dengan nilai 3,68 sedangkan untuk skor terendah terhadap penampilan guru dari segi kebersihan dan kerapihan dalam kegiatan belajar mengajar dengan nilai 3,41. Ketiga kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana, dan pengelolaan didapatkan skor tertinggi pada aspek kondisi fisik gedung sekolah dengan nilai 3,80 sedangkan skor terendah pada aspek kondisi perpustakaan madrasah dengan nilai 2,71. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pada subyek penelitian yaitu kepuasan layanan pendidikan. Perbedaan terletak pada objek penelitian, objek penelitian ini adalah MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten

Banyumas sedangkan objek penelitian peneliti adalah MI Al Islam Tonoboyo yang ada di Kecamatan Bandongan.

C. Kerangka Berfikir

Melakukan pengukuran terhadap kepuasan merupakan upaya strategi untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pendidikan terhadap lembaga pendidikan dalam hal ini sekolah. Lembaga pendidikan sebagai penyelenggara serta penyedia layanan pendidikan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik (prima) terhadap pelanggannya yaitu siswa. Sehingga untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan yang telah diberikan oleh sekolah maka diperlukan analisis kepuasan pelanggan. Adapun kerangka berfikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 2.1
Pelayanan Pendidikan

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian kepuasan layanan pendidikan pada MI Al Islam Tonoboyo ini merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan metode pendekatan survei. Metode survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dimana data penelitian tersebut dikumpulkan dari responden yang jumlahnya banyak dengan menggunakan kuesioner. Pada penelitian ini memiliki keuntungan untuk dimungkinkan pembuatan generaliasi pada populasi yang besar (Fauzi, 2009).

Hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa dan orang tua siswa dari setiap permasalahan yang sudah diidentifikasi. Dari hasil penelitian tersebut berupa persentase angka pada kuesioner kepuasan layanan pendidikan. Sehingga dari penelitian ini dapat dilihat besar tingkat kepuasan layanan pendidikan pada MI Al Islam Tonoboyo.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MI Al Islam Tonoboyo yang masih berada di Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang. Dalam pelaksanaannya dilakukan selama 60 hari dari mulai 04 September 2023 sampai dengan 04 November 2023.

C. Populasi dan Sampel

Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh subyek dan obyek itu (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh wali murid pada MI Al Islam Tonoboyo.

Tabel 3.1
Data Jumlah Populasi

No	Populasi	Jumlah Populasi
1	Kelas 1	119
2	Kelas 2	128
3	Kelas 3	154
4	Kelas 4	115
5	Kelas 5	83
6	Kelas 6	81
Jumlah		680

Sampel adalah bagian dari suatu populasi yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel menggunakan Sampling Purposive, yaitu teknik pengambilan dan penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jika subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, dan apabila subyeknya besar maka dapat diambil antara 10 - 15% atau lebih (Arikunto, 2013a). Dengan jumlah populasi sebesar 680 siswa maka akan diambil 15% dari jumlah populasi tersebut. Sehingga peneliti akan mengambil 107 walimurid atau orang tua siswa untuk menjadi responden.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel penelitian merupakan obyek atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti pada seseorang untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini variabel utamanya adalah kepuasan pelayanan pendidikan

yang akan di ukur dengan indeks kepuasan pelanggan. Dari variabel utama tersebut, memiliki dua variabel yang meliputi X adalah tingkat kenyataan layanan pendidikan, sedangkan Y adalah tingkat kepentingan atau harapan dari siswa dan wali murid (Sugiyono, 2013).

Adapun aspek penelitian terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan pendidikan menurut (Windriati, 2018) meliputi *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Sedangkan untuk indikator pelayanan dari lima aspek tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Aspek dan Indikator Pelayanan

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

Dalam melakukan pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan skor pada masing - masing butir pernyataan antara 1 sampai dengan 5. Penetapan skor yang digunakan adalah “1” menyatakan sangat tidak memuaskan, “2” menyatakan tidak memuaskan, “3” menyatakan cukup puas, “4” menyatakan puas, dan “5” menyatakan sangat memuaskan.

Pada skala pengukuran kepuasan ini, nilai tengah dari setiap indikator yang diukur tersebut skornya adalah “3.0”. Berdasarkan skor nilai yang diperoleh diklasifikasikan pada 5 tingkat kepuasan yang meliputi :

1. 1,00 - 1,80 : sangat tidak puas atau sangat tidak penting
2. 1,80 - 2,60 : tidak puas atau tidak penting
3. 2,60 - 3,40 : cukup puas atau cukup penting
4. 3,40 - 4,20 : puas atau penting
5. 4,20 - 5,00 : sangat puas atau sangat penting (Windriati, 2018)

E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

1. Validitas Instrumen

Instrumen dalam penelitian agar dapat digunakan dan dipertanggungjawabkan diperlukan instrumen yang valid dan reliabel. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan 107 wali murid dari MI Al Islam Tonoboyo. Sedangkan untuk mendapatkan alat ukur yang sah dan terpercaya maka dapat dilakukan dengan pengujian validitas konstruk.

Menganalisis perhitungan validitas butir soal atau nilai r hitung menggunakan rumus *korelasi product moment*. Hasil tersebut kemudian dikonsultasikan dengan nilai r tabel pada taraf signifikan 5%. Jika r hitung

lebih besar dari r tabel maka butir soal tersebut valid, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka butir soal tersebut tidak valid.

2. Reliabilitas Instrumen

Angket dapat digunakan dan dipertanggungjawabkan sebagai instrument pengumpulan data atau tidak maka diperlukan uji reliabilitas. Dalam mengetahui hasil uji reliabilitas maka menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan reliabilitas yang dapat diterima nilainya harus lebih dari 0,7 (Bandur, 2018). Menentukan nilai koefisien *Alpha* pada penelitian ini, pengolahan data menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistic 20.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu teknik atau cara - cara yang digunakan oleh peneliti untuk dapat mengumpulkan data pada penelitian. Untuk dapat memperoleh data yang ada dilapangan pada penelitian diperlukan teknik dalam pengumpulan data yang meliputi :

1. Angket atau Kuesioner

Angket merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari seorang responden terkait dengan laporan tentang pribadinya atau hal - hal yang ingin diketahui (Arikunto, 2013b) Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang berada pada MI Al Islam Tonoboyo.

Angket ini berpedoman pada 5 aspek kepuasan pelanggan dalam mendapatkan kualitas layanan pendidikan yang meliputi *Tangibles* (Bukti

fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Serta dalam pengumpulan data menggunakan angket caranya dengan membagikan kepada sebagian wali murid.

2. Observasi

Observasi mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural dari suatu kejadian, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi, dan observasi ini menelusuri aliran alamiah dari kehidupan sehari - hari (Puspitaningtyas, 2018) Metode ini digunakan untuk mengetahui dan mengumpulkan data terkait dengan sarana dan prasarana, kondisi lingkungan sekolah, letak geografis, keadaan peserta didik, serta guru dan pegawai pada MI Al Islam Tonoboyo.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono, 2011) Studi dokumen ini digunakan untuk pelengkap dari penggunaan metode kuesioner dan observasi. Metode dokumentasi memiliki arti penyelidikan terhadap benda - benda tertulis seperti buku, dokumen harian, dan sebagainya (Arikunto, 2013b) Pada penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data atau informasi serta gambar atau foto mengenai hal - hal yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan pendidikan di MI Al Islam Tonoboyo.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah merupakan suatu cara pemecahan masalah dengan menggunakan metode - metode untuk dapat menarik kesimpulan dari data yang sudah terkumpul. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Hal ini untuk menjawab dari perumusan masalah mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan pendidikan di MI Al Islam Tonoboyo. yang sesuai dengan lima dimensi kepuasan pelanggan dalam mendapatkan kualitas layanan pendidikan meliputi *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Sehingga nantinya dapat mengetahui strategi apa yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pendidikan yang telah dialami dan yang telah dirasakan sesuai dengan aspek kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini menggunakan model IPA (*Importance Performance Analysis*) yang merupakan salah satu analisis yang digunakan untuk melakukan uji beda kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan. Menurut Martilla dan James di *Jurnal of Marketing* dalam (Zahra & Hanifa, 2021) IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja penyedia pelayanan. Dalam menentukan kepuasan siswa maka analisis bisa dilakukan menggunakan beberapa dari item pertanyaan yang dikembangkan dari lima dimensi layanan pendidikan. Dari item yang sudah dibuat kuisioner kemudian dilakukan uji beda kesenjangan atau gap untuk mengetahui apakah ada kesenjangan atau tidak. Selanjutnya

akan ada analisis prioritas perbaikan pelayanan melalui model IPA (*Importance Performance Analysis*) agar dapat diketahui pada bagian pelayanan mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, serta dilakukan perbaikan guna memunculkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang akan dijalankan atau diterapkan selanjutnya.

Untuk dapat menghitung nilai dan tingkat kesesuaian guna menentukan prioritas utama dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan diperlukan penilaian dari hasil skor tingkat kinerja pelayanan dengan skor tingkat harapan peserta didik. Adapun rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

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

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja pelayanan pendidikan

Yi : Skor penilaian harapan/kepentingan peserta didik

Dari dua variabel diatas, untuk sumbu mendatar (X) diisi oleh skor tingkat kinerja pelayanan dalam memberikan kepuasan pada siswa, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan peserta didik. Setiap faktor yang yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dapat dihitung menggunakan penyederhanakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

X : Skor rata - rata tingkat pelaksana / kepuasan

Y : Skor rata - rata tingkat harapan / kepentingan

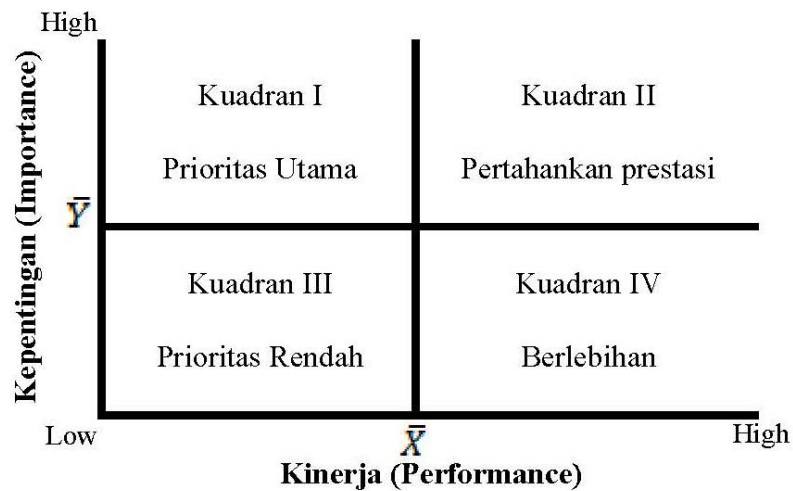
n : Jumlah responden

Diagram kartesius suatu bangun yang terbagi menjadi empat bagian yang oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik - titik (X,Y), dimana X merupakan rata - rata dari rata - rata skor tingkat pelaksanaan pelayanan pendidikan di MI Al Islam Tonoboyo untuk memberikan kepuasan pada peserta didik. Sedangkan atribut Y merupakan rata - rata dari rata - rata skor tingkat harapan atau kepentingan yang mampu mempengaruhi kepuasan peserta didik. Apabila seluruhnya ada 30 faktor atau atribut untuk penentu kepuasan siswa, maka nilai K faktor meliputi $K = 30$ dengan rumus berikutnya adalah :

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

Dimana diketahui K = banyak atribut atau fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (K=30).

Diagram kartesius dapat digunakan untuk melihat gambaran dari tingkat harapan dan kepuasan pelanggan dimana faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan akan dijabarkan dalam empat kuadran (Supranto, 2011b). Adapun empat kuadran tersebut adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1
Diagram Kartesius

Penjelasan masing - masing kuadran dari diagram kartesius diatas sebagai berikut (Brandt. D.R, 2000):

1. Kuadran I : Prioritas Utama

Menunjukkan wilayah yang memuat faktor - faktor yang dalam pelaksanaannya memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen serta dianggap sangat penting, selain itu pada kenyataan pelaksanaannya belum dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan sehingga perlu untuk segera diperbaiki dan ditingkatkan.

2. Kuadran II : Pertahankan prestasi

Menunjukkan wilayah yang memuat faktor - faktor yang dalam pelaksanaannya telah berhasil dilaksanakan di MI Al Islam Tonoboyo serta dianggap sangat penting karena bisa memuaskan pelanggan sehingga perlu untuk dipertahankan.

3. Kuadran III : Prioritas rendah

Menunjukkan wilayah yang memuat faktor - faktor yang dalam pelaksanaannya kurang memberikan pengaruh bagi kepuasan konsumen serta dianggap kurang penting.

4. Kuadran IV : Berlebihan

Menunjukkan wilayah yang memuat faktor - faktor yang dalam pelaksanaannya dirasakan terlalu berlebihan oleh pelanggan serta dianggap kurang penting tetapi juga sangat memuaskan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada analisis kepuasan pelayanan pendidikan pada sekolah unggulan di kecamatan Bandongan yang dilaksanakan di MI AL Islam Tonoboyo dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Selama memberikan pelayanan yang meliputi aspek *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) banyak dari walimurid merasakan sangat puas dengan pelayanan pendidikan yang ada di MI AL Islam Tonoboyo. Ketika walimurid merasakan sangat puas tentunya dipastikan adanya kualitas pelayanan yang baik pada MI Al Islam Tonoboyo, dan juga tidak pernah lepas untuk selalu menjalin ikatan sosial yang baik dengan masyarakat sekitar dan meningkatkan peran orang tua dengan memaksimalkan adanya komite madrasah.
2. Dari analisis yang telah dilakukan dengan penilaian kinerja / kenyataan pelayanan (X) dan penilaian harapan pelanggan (Y) sebagai berikut :
penilaian kenyataan aspek *Tangible* (Bukti fisik) 4,13 (memuaskan) dan harapan 4,46 (sangat penting), penilaian kenyataan aspek *Reliability* (Keandalan) 4,46 (sangat memuaskan) dan harapan 4,60 (sangat penting), penilaian kenyataan aspek *Responsiveness* (Daya tanggap) 4,35 (sangat memuaskan) dan harapan 4,60 (sangat penting), penilaian kenyataan

aspek *Assurance* (Jaminan) 4,44 (sangat memuaskan) dan harapan 4,64 (sangat penting), penilaian kenyataan aspek *Emphaty* (Empati) 4,43 (sangat memuaskan) dan harapan 4,58 (sangat penting). Dari rata - rata perhitungan data antara kinerja atau kenyataan pelayanan (X) dengan harapan dari wali murid atau pelanggan (Y) MI Al Islam Tonoboyo didapatkan hasil kesesuaian yang besar yaitu 95,20%. Untuk klasifikasi kepuasan pelanggan ada lima tingkat berdasarkan nilai skor, dan dari hasil penelitian ini masuk pada rentang 4,20 - 5,00 dimana dengan kategori sangat memuaskan atau sangat penting. Dari hasil harapan dengan nilai 4,58 masuk pada kategori sangat penting sedangkan kenyataan atau kinerja yang memiliki nilai 4,36 masuk pada kategori sangat memuaskan. Sehingga untuk tingkat kepuasan pelayanan pendidikan yang ada pada MI Al Islam Tonoboyo masuk pada kategori sangat memuaskan..

3. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan dari walimurid atau pelanggan terhadap madrasah maka tiap unsur pelayanan pendidikan perlu dijabarkan dan bagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius, sehingga didapatkan hasil yang perlu untuk menjadi bahan evaluasi dalam menyusun program kerja kedepannya. Pada kuadran I prioritas utama maka sekolah atau madrasah harus melakukan perbaikan karena dianggap sangat penting oleh pelanggan sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan seperti Kondisi Gedung, Ruang Kelas Layak dan Nyaman, Penataan Gedung, Mengendalikan Kelas, dan Menerima Saran dan Kritik. Untuk pelayanan berada pada kuadran II pertahankan prestasi

maka umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan sehingga dapat sangat memuaskan walimurid meliputi memiliki group WA, rapi dan menarik, datang tepat waktu, pembelajaran yang menyenangkan, guru memberikan motivasi, penguasaan materi, kemampuan menjawab, memberikan kesempatan siswa bertanya, menyampaikan materi dengan baik dan jelas, guru memberikan keteladanan, membagikan hasil belajar siswa, guru menunjukkan perilaku yang baik dan santun, dan menggunakan bahasa yang baik dan sopan. Pada pelayanan pada kuadran III prioritas rendah dinilai kurang penting oleh pelanggan sedangkan untuk pelaksanaannya biasa atau cukup saja, hal ini dapat dilihat dari halaman memadai dan kondusif, tempat dan fasilitas olahraga, ketersediaan UKS, kebersihan kamar mandi, peralatan yang digunakan, ketersediaan Lab. Komputer, membantu siswa dan orang tua, dan memahami kebutuhan orang tua. Sedangkan untuk kuadran IV berlebihan karena walimurid menganggap pelayanan tidak terlalu penting akan tetapi dalam pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh sekolah atau madrasah, meliputi menanyakan keadaan siswa yang mana tanpa dan tujuan. Adapun jumlah faktor - faktor yang berada pada kuadran satu berjumlah 5, untuk kuadran dua ada 15, kuadran tiga berjumlah 9, dan kuadran empat ada 1. Dengan tingkat kinerja atau kenyataan yang sangat memuaskan maka madrasah harus dapat menjaga setiap pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan aspek maupun faktor - faktor yang masih kurang dan serta mengoptimalkan harapan yang ada pada pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang ada, maka peneliti memberikan saran kepada beberapa pihak, yaitu :

1. Berdasarkan dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka pelayanan pendidikan meliputi *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) untuk faktor - faktornya yang masih belum bisa masuk pada pertahankan prestasi atau kuadran II maka dapat ditingkatkan dan perbaikan dalam memberikan pelayanan.
2. Madrasah harus bisa menggunakan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pendidikan setelah mengelompokkan faktor - faktor tersebut terbagi menjadi 4 kuadran.
3. Madrasah untuk dapat melihat daripada kepuasan pelayanan pendidikan maka diperlukan diadakannya survei kepuasan pelanggan secara rutin.